



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PROCESO ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIA LABORAL DE  
UNA EMPRESA DEL RUBRO FARMACEUTICO, LA VICTORIA,  
2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

PICOY TANTALEAN, SONIA ZARAITH

**ASESORA:**

MSc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017

**PÁGINA DEL JURADO**



.....  
**Dr. Arce Álvarez, Edwin**  
**Presidente**



.....  
**Dr. Jiménez Calderón, Cesar Eduardo**  
**Secretario**



.....  
**MSc. Mairena Fox, Petronia Lilliana**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia por el apoyo incondicional que siempre me han dado, a mis amigas, porque siempre nos ayudamos a pesar de las adversidades y logramos estar juntas hasta el final.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su infinito amor, protección y misericordia, a él quien me dio todo lo que tengo. Al área de investigación del SUBE en especial a las profesoras y a mi familia por siempre estar a mi lado.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Sonia Zaraith Picoy Tantaleán con DNI N° 44625027, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2017

  
\_\_\_\_\_  
Sonia Zaraith Picoy Tantaleán

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Proceso administrativo y competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico, La Victoria, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Resumen	x
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Proceso administrativo	20
1.3.2. Competencia laboral	25
1.4. Formulación del problema	30
1.4.1. Problema general	30
1.4.2. Problemas específicos	30
1.5. Justificación del estudio	31
1.5.1. Justificación teórica	31
1.5.2. Justificación práctica	32
1.5.3. Justificación económica	32
1.5.4. Justificación Social	32
1.5.5. Justificación metodológica	33
1.6. Hipótesis	34
1.6.1. Hipótesis general	34
1.6.2. Hipótesis específicas	34
1.7. Objetivos	34
1.7.1. Objetivo general	34
1.7.2. Objetivos específicos	34
II. MÉTODO	35

2.1. Diseño de investigación	36
2.2. Variables, operacionalización	37
2.2.1.Operacionalización de variables	37
2.2.2. Cuadro de operacionalización de las variables	38
2.3. Población y muestra	40
2.3.1.Población	40
2.3.2.Muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.4.1.Técnica	40
2.4.2.Instrumento	41
2.4.3.Validez	42
2.4.4.Confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	48
3.1. Prueba de normalidad	49
3.2. Contrastación de hipótesis	50
3.2.1.Hipótesis General	50
3.2.2.Hipótesis Específica 1	51
3.2.3.Hipótesis Específica 2	52
3.2.4.Hipótesis Específica 3	53
3.2.5.Hipótesis Específica 4	54
3.3. Análisis descriptivos de las variables y dimensiones	55
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS	69
VIII. ANEXOS	73



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Escala de calificación – Proceso administrativo	42
Tabla 02: Escala de calificación – Competencia laboral	42
Tabla 03: Validación de expertos	43
Tabla 04: Resumen de procesamiento de casos - piloto	44
Tabla 05: Estadísticas de fiabilidad - piloto	44
Tabla 06: Resumen de procesamiento de casos	45
Tabla 07: Estadísticas de fiabilidad para proceso administrativo y competencia laboral	45
Tabla 08: Escala de Vellis	46
Tabla 09: Pruebas de normalidad	49
Tabla 10: Escala de Correlación	50
Tabla 11: Correlaciones entre el proceso administrativo y la competencia laboral	51
Tabla 12: Correlaciones entre la planeación y la competencia laboral	52
Tabla 13: Correlaciones entre la organización y la competencia laboral	53
Tabla 14: Correlaciones entre la dirección y la competencia laboral	54
Tabla 15: Correlaciones entre el control y la competencia laboral	55
Tabla 16: Dimensión planificación	55
Tabla 17: Dimensión organización	56
Tabla 18: Dimensión dirección	56
Tabla 19: Dimensión control	57
Tabla 20: Dimensión competencias emocionales o sociales	58
Tabla 21: Dimensión competencias técnicas o específicas	58
Tabla 22: Dimensión competencias corporativas	59

## **RESÚMEN**

La presente tesis es el estudio del proceso administrativo y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico, ubicada en el distrito de La Victoria - Lima 2017, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la competencia laboral. La investigación realizada nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de tipo transversal correlacional de enfoque cuantitativo, contando con una población de 36 empleados que laboran en la empresa, con una muestra de 36 colaboradores. La recolección de información se hizo a través del instrumento cuestionario, fue formulado con 56 preguntas de tipo cerrado para el objeto de estudio en escala Likert, validado por juicios de expertos con un promedio de 83%, en el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS V.24, con los resultados obtenidos sirvió para discutir, concluir y recomendar. Finalmente, el estudio concluyó que existe relación entre el proceso administrativo y competencia laboral.

Palabras clave: Proceso administrativo, Competencia laboral, correlacional.

## **ABSTRAC**

This thesis is the study of the administrative process and labor competence of a pharmaceutical company, located in the district of La Victoria - Lima 2017, aimed to determine the relationship between the administrative process and labor competence. The investigation carried out descriptive level correlational, non-experimental design of correlational cross-type with quantitative approach, counting on a population of 36 employees that work in the company, with a sample of 36 collaborators. The collection of information was done through the questionnaire instrument, it was formulated with 56 questions of closed type for the object of study in Likert scale, validated by expert judgments with an average of 83%, in the processing of the information the statistical software SPSS V.24, with the results obtained served to discuss, conclude and recommend. Finally, the study concluded that there is a relationship between the administrative process and labor competence.

Key words: Administrative process, labor competency, correlational.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

El proceso administrativo tuvo su origen con la teoría general de la administración (TAG), comenzó a desarrollarse como ciencia a principios del ciclo XX, con los estudios de F.W. Taylor quien a su estudio denominó “organización racional del trabajo” (ORT), fue el pionero de la teoría administrativa por lo que se le denomina “el padre de la administración. De forma casi simultánea, el francés, H. Fayol dio la definición de funciones administrativas (planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar).

A su vez el termino competencias tiene su nacimiento en el sector productivo (Industrias), cuando que el doctor T. Parsons en 1949 en EE.UU. comunicaba el concepto de “Logro versus Buena Cuna” que es considerar a una persona por haber logrado buenos resultados gracias a sus cualidades, la nueva forma de gestionar el capital humano se da a conocer en el año 1973 por el docente de universidad de Harvard el psicólogo David Mc Clelland, explica competencia laboral como la característica esencial del ser humano donde da a conocer su rendimiento eficiente en el trabajo, ya que el título profesional y los resultados alcanzados en los test psicológicos con los que se evalúan a las personas cuando postulan a un puesto de trabajo no son suficientes sino que ahora se requiere de iniciativa, responsabilidad e interés para lograr los resultados esperados o un trabajo bien hecho.

Actualmente en el Perú es necesario el estudio del proceso administrativo en las empresas con el fin de dar a conocer la importancia y valorar la influencia que este ejerce en las organizaciones ya que permite trabajar de una manera ordenada siguiendo sus faces las cuales son planeación, organización, dirección y control. Ya que como se sabe hay muchas empresas creadas empíricamente que aplican este proceso.

Adicionalmente en el país es indispensable estudiar las competencias laborales por que permite identificar las habilidades técnicas, habilidades emocionales y habilidades corporativas de las personas, ya que ellas aportaran dichas habilidades para contribuir con el desarrollo de las empresas. Actualmente muchas empresas

han sufrido cambios motivados por la competencia, por lo que es necesario que encuentren, conserven y reconozcan el talento de sus colaboradores y así poder lograr el cumplimiento de las metas y objetivos organizaciones. Por lo que podrán generar una ventaja competitiva.

El presente estudio se realizará en una empresa del rubro farmacéutico, ubicada en el distrito de La Victoria, dedicada a la importación de productos farmacéuticos y material médico de la India. Su visión es ser reconocidos como la primera opción en calidad, seguridad, eficacia e innovación, logrando estar entre las 30 empresas farmacéuticas del Perú en ventas y prescripciones hasta el 2020. Su misión es investigar para brindar medicamentos con avanzada tecnología que garantice la calidad de nuestros productos para el bienestar de todos los peruanos. Siendo auténticos, en una empresa atractiva y retadora, reinventando nuestra experiencia.

La empresa del rubro farmacéutico no es ajena a la realidad peruana al ser una empresa familiar creada de manera empírica, presenta muchas deficiencias que hacen que el personal no trabaje de la manera adecuada y no estén identificadas las competencias laborales de sus trabajadores, esto se debe a que no hay un proceso administrativo definido como por ejemplo en cuanto a la planeación los colaboradores no tienen conocimiento de la misión, visión y valores de la empresa adicionalmente tampoco tienen claro los objetivos y políticas, la organización no cuenta con un diseño organizacional, un manual de funciones, en cuanto a la dirección no hay una comunicación adecuada, y esto genera en el personal estrés y por consiguiente no hay trabajo en equipo para finalizar el proceso en el control también existen deficiencias ya que las actividades no están reguladas y la retroalimentación es casi nula trae como consecuencia una pérdida en la rentabilidad de la empresa ya que hay reprocesos y también un ambiente laboral inadecuado para sus trabajadores.

Son estos problemas específicos que formaron parte del trabajo de investigación que tuvo como fin en determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico, ubicada en el distrito de La Victoria, y la necesidad de medir los objetos de estudio para encontrar las deficiencias que se presentaron en la empresa.

## 1.2. TRABAJOS PREVIOS

Los antecedentes son estudios científicos certificados confiables y validados que permiten garantizar al investigador contemporáneo bases teóricas y predicciones comprobadas, es en ese sentido que se convierten en una utilidad, a continuación, las presento:

A nivel Internacional

**Gordón R. (2013)** en su tesis titulada *“La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”* para obtener el título profesional de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing en la Universidad Pontificia Estatal del Carchi Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía de Tulcán Ecuador; Tiene como objetivo Realizar un estudio de la Gestión Administrativa del servicio de transporte pesado en la ciudad de Tulcán, y su incidencia en la satisfacción de los clientes. El tipo de investigación es no experimental descriptiva- Explicativa, método Inductivo Deductivo, estadístico, la técnica es la encuesta, instrumento el cuestionario, población es de 3225, muestra de 343. El autor concluyo: Con el diagnostico que se pudo determinar se puede acotar que si existe la necesidad de mejorar el tema organizacional. Existe debilidad en general en la aplicación del proceso administrativo, sobre todo de fase de planificación. El propósito del análisis de la empresa de transporte de carga pesada “Logitrans Reinoso Arcos” es la de mejorar los procesos dentro de la misma con la implantación de un Modelo de gestión administrativa la cual ayudara a resolver los problemas a nivel organizacional y por ende lograr la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad.

Este trabajo se valora en la investigación porque va a dar a conocer la importancia de tener un buen manejo del personal en la empresa para obtener mejores resultados en la Gestión administrativa y Satisfacción del cliente interno. partida e implantar su modelo de gestión administrativa la cual ayudaría a la mejora de la empresa.

**Osorio, I. (2014)** *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos Educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango. Tesis para obtener el título profesional de Administradora de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.* Tuvo como objetivo determinar la aplicación el Proceso Administrativo, para establecer la manera que es utilizada en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango, el tipo de estudio fue descriptivo el diseño utilizado en la investigación es no experimental, la población de estudio estuvo conformado por 60 establecimientos educativos. El instrumento que se utilizó un cuestionario de boletas tricotómicas, es decir, a la pregunta se le presento tres opciones, los que arrojaron resultados necesarios para cumplir los objetivos de la investigación.

Se presenta como válida la hipótesis alterna, en donde los establecimientos educativos privados utilizan incorrectamente el Proceso Administrativo; y de los cuales se presentan efectos negativos como: poco ingreso de alumnos cada año, una deserción preocupante y no hay utilidades que cubran los gastos que realizan. Además, algunos colegios llevan 5 años en el mercado educativo, donde no presenta aumento satisfactorio de alumnos; y no pueda aumentar el sueldo al personal cada año. Asimismo, se rechaza la hipótesis nula.

La investigación fue significativa porque ayudo a establecer como el proceso administrativo beneficia a la empresa. Además, este resultado muestra la fiabilidad y la importancia de tener un proceso administrativo adecuado.

**Núñez, M. (2016)** *señalo en su estudio: “Las competencias laborales y su relación con la gestión de los procesos en una empresa comercializadora de electrodomésticos”, para obtener el Grado para el título de Licenciado en Administración de la escuela de Administración y contabilidad en la Pontificia universidad Católica del Ecuador, Ambato –Ecuador.* Planteo como objetivo determinar la relación entre competencias laborales y la gestión de los procesos en una empresa comercializadora de electrodomésticos. Aplicando la siguiente

metodología: tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental de tipo correlacional. La población fue de 25 empleados y no se aplicó fórmula para la muestra porque la población es finita por lo tanto la muestra es el total de la población. Como instrumento utilizo la técnica de entrevista para los directivos de la empresa y una encuesta a los colaboradores.

En la investigación se llegó a concluir que la información necesaria acerca de las competencias laborales y su relación con la gestión de los procesos, puesto que con el conocimiento de la base teórica se pudo tener mayores alcances acerca del tema, y de este modo se pudo continuar con los siguientes pasos del proyecto de investigación. La investigación se realizó en libros, páginas web, revistas digitales, y otros documentos que colaboren en el desarrollo del tema además se detectó que debido a la falta de organización y equidad en la gestión de los procesos con las competencias, será contrarrestado con la ejecución de un modelo de procesos, puesto que ahora ya existe dentro del plan de desarrollo las guías claras para ser cumplidas.

Lo relevante de esta tesis para el estudio es la exhaustiva investigación que realizó la autora sobre el marco teórico de las competencias laborales, tomando fuentes bibliográficas de gran envergadura.

**Campos, G. y Lenda, L., (2013)** *Con el título de tesis “Gestión administrativa y Atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, Departamento de San Miguel, 2013”. Con el grado obtenido de Licenciado en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Escuela de Administración, de la Universidad El Salvador.*

Con el objetivo general de “Establecer la relación entre Gestión administrativa y Atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, Departamento de San Miguel, 2013”. Con un tipo de investigación descriptivo correlacional, mantiene un diseño no experimental, tiene una población, muestra y muestreo de 40 colaboradores de la alcaldía municipal de Moncagua, Departamento de San Miguel, 2013. Se utilizó el instrumento de cuestionario de preguntas de tipo Likert.



El autor da como conclusión “Los usuarios de la alcaldía de Moncagua, si utilizan los servicios que dicha entidad presta, pero consideran que el trato que el recurso humano ofrece no es el adecuado ya que la alcaldía no practica procesos administrativos adecuados para su eficiente dirección, mantenimiento y control lo que conlleva a que los empleados no efectúen adecuadamente su trabajo. Esta carencia se debe fundamentalmente a que no hay calidad de servicio por parte de los empleados de la alcaldía municipal de Moncagua, ya que solo se encuentra reflejada en los empleados, pero no se pone en práctica al momento que un usuario solicita su servicio. Es por eso que los usuarios de la municipalidad consideran que el recurso humano de la alcaldía de Moncagua debe ser capacitado constantemente para que esto les motive y puedan desempeñar mejor su trabajo siendo reconocido por parte de la municipalidad con una recompensa monetaria. Asimismo, sean sancionados si llegan tarde a su trabajo con una sanción no monetaria, ya que los servicios que presta la municipalidad en las diferentes unidades no son bien evaluados por los usuarios e incluso por el mismo personal”.

Este trabajo es relevante en la investigación porque va a dar a conocer la importancia de tener al personal motivado e identificado en la empresa para obtener mejores resultados en la gestión administrativa y satisfacción del cliente interno.

A nivel Nacional:

**Palacios C. (2016)** *En su tesis titulada “Proceso administrativo y su relación con la selección del personal en la Empresa Grupo López Inmobiliaria SAC, Sede Surco – Lima” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de ciencias empresariales, escuela académico profesional de administración en la Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo principal: identificar la relación entre los procesos administrativo y la selección del personal en la Empresa Grupo López Inmobiliaria SAC, Sede Surco – Lima.* El tipo de investigación a realizar es del tipo Descriptivo correlacional, el diseño no experimental. En cuanto a la población está formada por 25 colaboradores, a la recolección de datos se obtuvo a través de encuestas, la cual contenía un cuestionario tipo Linkert, luego se procesó la información con el programa estadístico SPSS

versión 22.0 y para las pruebas de hipótesis se Utilizó Chi Cuadrado. Las conclusiones fueron las siguientes: Los resultados obtenidos demostraron un elevado porcentaje que los colaboradores nunca fueron informados de la visión de la organización en el proceso de inducción y un porcentaje en menor índice que casi nunca fueron informados. Así mismo se obtuvo un alto porcentaje, a la falta de acciones de mejora de las políticas del sistema de evaluación del rendimiento de los colaboradores, debido a la carencia de estrategias por parte de la gerencia. Un alto porcentaje indica que la gerencia no estimula el trabajo de los colaboradores o equipos de trabajo, existe una brecha en los canales de comunicación con las áreas de trabajo. Manifestando la ausencia de líder que pueda guiar y comprometer a sus colaboradores para lograr los objetivos de la organización. Los resultados obtenidos comprobaron que un elevado porcentaje indicaron que la empresa no se cuenta con un manual de inducción para los colaboradores que se incorporan. Por lo tanto, no conocen cuales son las políticas de la empresa y las funciones que deben desarrollar permitiendo muchas veces la duplicidad de funciones.

Lo trascendente de esta investigación para la tesis es la aplicación del instrumento de cuestionario a los empleados, donde permitirá verificar, organizar e interpretar el proceso administrativo.

**Dionicio S. (2012)**, en su tesis titulada *“Procesos Administrativos y la gestión de compras en la empresa Corporación Textil Imperio del Sol S.A.C en Ate-2012”* para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú; Su objetivo principal fue determinar la relación entre procesos administrativos y la gestión de compras en la empresa Corporación Textil Imperio del Sol S.A.C en Ate. El tipo de investigación fue el descriptivo correlacional de corte transversal descriptivo, de diseño no experimental. En cuanto a la población estaba conformada con 25 colaboradores. Se aplicó la técnica de encuestas y el instrumento es cuestionario que ha sido aplicada a los colaboradores del área y para la confiabilidad se obtuvo a través del alfa Cronbach. Obtuvo como Conclusión la falencia ausencia de planificación está relacionado con los problemas en la entrega de pedidos de los proveedores, falta de stock en los almacenes, falta de control y seguimiento de la adquisición de las compras. Perjudicando así en la rentabilidad de la empresa. Respecto a la función de controlar y hacer seguimiento en la gestión

de compras en la empresa, se ha podido determinar que este es deficiente. Ello se refleja en la falta de insumos en el área de almacén o el no poder determinar en qué proceso de manufactura se ha utilizado un lote de material. Este desorden y desorden genera confianza entre las áreas de compras y almacén con ellos el incumplimiento de pedidos por falta de materiales.

Por su parte el autor de la investigación mencionar que la falta de abastecimiento, le está provocando retrasos en la entrega de sus mercaderías, no hacer el requerimiento oportunamente es perjudicial para la organización.

**Apaza, N. 2014,** *Gestión administrativa y talento humano en la sub gerencia de logística de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil “RENIEC”.* Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Tuvo como objetivo investigar la relación entre la gestión administrativa y *talento humano en la sub gerencia de logística de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil “RENIEC”* tipo de estudio fue descriptivo correlacional, el diseño utilizado en la investigación es no experimental, la población de estudio estuvo conformado por 54 trabajadores *sub gerencia de logística*, el instrumento utilizado fue un cuestionario que contaba de 45 preguntas utilizado la escala de Likert los que arrojaron resultados necesarios para cumplir los objetivos de la investigación.

Como conclusión obtenida tenemos que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el talento humano en la sub gerencia de logística de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil “RENIEC” por lo tanto se confirma la hipótesis general y el objetivo general del estudio. Sustentada y refrendadas con las dimensiones de la gestión administrativa como son la planificación, organización, dirección y control, la cual indica que se relacionan con el *talento humano en la sub gerencia de logística de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil “RENIEC”*.

La gestión administrativa se relaciona directamente con el talento humano, por lo que se consideró a esta investigación como uno de los antecedentes por la relación

directa que existe con las variables de la investigación que se realiza las cuales son gestión administrativa y talento humano.

### **1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

Para realizar la presente investigación, es necesario definir algunos aspectos teóricos relacionadas a las variables establecidas como objeto del problema al cual se busca dar una solución, siendo así que se mencionan algunos conceptos más trascendentales:

#### **1.3.1 Proceso administrativo**

Bernal y Sierra (2013) afirman:

El proceso administrativo - que tiene su origen en la teoría de la administración general de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico - comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo y hace referencia a los procesos de: planeación, organización, dirección y control. (p. 16).

Münch (2010) “El proceso administrativo es la metodología básica para aplicar cualquier enfoque de administración o gestión. Es decir, el hecho de que existan nuevas corrientes administrativas, requiere para su implementación la aplicación del proceso administrativo.” (p. 27).

Hernández, Sergio y Rodríguez (2012) El proceso administrativo es el instrumento teórico básico que le permite al administrador profesional comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa (organización). Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarla, etc. El proceso administrativo da la metodología de trabajo consistente para la organizar una empresa y facilitar su dirección y control. (p.165)

En conclusión, tomando como base las diferentes definiciones podemos deducir que el proceso administrativo permite al profesional llevar una actividad o función ordenadamente que facilita identificar y corregir a tiempo los inconvenientes, así lograr el objetivo y metas de una empresa.

### **1.3.1.1 Características del proceso administrativo**

Bernal y Sierra (2013) (p. 53) es importante señalar la necesidad de comprender que el proceso administrativo por ser un sistema integral consta de las siguientes características: interactivo, flexible, dinámico y complejo, inherente al conjunto de la organización como institución e igualmente a todas y cada una de las áreas funcionales que conforman una organización.

### **1.3.1.2. Fases del proceso administrativo**

Bernal y Sierra (2013). (p. 49-348) desarrollan y explican las siguientes fases del proceso administrativo:

#### **a) Planeación:**

Es el proceso mediante el cual se definen los objetivos, se fijan las estrategias, se formulan programas para coordinar e integrar las actividades a desarrollar por parte de la empresa (p. 52)

En tanto, para Hellriegel, Jackson y Slocum (2002), la planeación estratégica es el proceso de diagnosticar el entorno externo e interno de una organización; establecer una misión y una visión, definir objetivos globales, crear, elegir y seguir estrategias generales y asignar los recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos. Para estos autores la planeación estratégica es una forma específica de realizar planeación y a la cual hace referencia el siguiente apartado.

Por otra parte, recientemente se ha venido hablando de la planeación como una estrategia para el diseño y la construcción del futuro, y por ello se suele hablar de la prospectiva y de escenarios posibles para la construcción del futuro para las personas, las organizaciones, las naciones y el propio entorno mundial. Según lo señalado por los autores los componentes de la planeación son:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Estrategias
- Políticas
- Cronogramas
- Presupuestos

**b) Organización:**

Es una función del proceso administrativo y se refiere al acto de organizar (Berbal, 2007). Es decir, dar un orden, establecer una estructura administrativa donde se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad de las personas en el desarrollo de sus actividades y se asignan los recursos (financieros, físicos, humanos, etc.) para tal efecto.

Organizar implica coordinar y asignar recursos de las organizaciones de forma de estas sean capaces de desarrollar sus planes y alcanzar los resultados allí previstos. Cada vez más es necesario que las empresas organicen sus recursos, sus tareas p cargos, y que se diseñen sus estructuras organizacionales para que le desarrollo de su actividad responda de forma competitiva a las exigencias del entorno caracterizado por rápidos y complejos cambios.

Las organizaciones deben de responder al proceso de planeación, es decir se organizan para lograr lo planeado. En la planeación se define que se pretende lograr en un periodo de tiempo la compañía, mientras que en el proceso de organización se define la forma como se estructuran las actividades y se dan relaciones de autoridad y responsabilidad, así como la asignación de recursos para lograr lo planeado, los autores nos indican los siguientes elementos de la organización.

- Modelos organizacionales
- Organigramas
- Manuales organizacionales
- Condicionantes
- Componentes organizacionales

**c) Dirección:**

El proceso de dirección se da de forma integrada al proceso administrativo y, por ello, para muchos estudiosos de la administración, el éxito de cualquier compañía depende fundamentalmente de un efectivo o poco efectivo proceso de dirección. Este proceso de dirección es el más complejo de desarrollar por parte de los directivos de la organización, involucra la relación con las personas que trabajan en ella. Para una efectiva orientación del talento humano.

Para Joontz y WEeihrich (1998), la dirección es el hecho de influir en las personas para que contribuyan en el cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto; tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Según Robbins y Coulter (2008) la dirección es la función de la administración que consiste en motivar a las personas e influir en ellas y en sus equipos para que realicen sus trabajos en función del logro efectivo de los objetivos organizacionales.

Según Daft (2005), la dirección es la función administrativa de los directivos que consiste en usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales. Dirigir significa una cultura de desempeño excelente por parte de los trabajadores según los objetivos de una organización.

Por otra parte, Mota (1993), afirma que la función de dirección o gerencia es el arte de pensar, de decidir y de actuar; es el arte de hacer que las cosas se realicen, de obtener resultados, los cuales pueden ser definidos, previstos, analizados y evaluados, y deben obtenerse a través de las personas en una interacción humana constante.

En resumen, de acuerdo con el contenido desarrollado, el estudio de la función de dirección comprende dos grandes aspectos: el comportamiento humano en las organizaciones y el desarrollo de competencias de dirección, que tiene relación a:

- Actitud
- Toma de decisiones

- Equipos
- Liderazgo
- Motivación
- Estrés
- Emoción
- Comunicación
- Negociación

#### **d) Control:**

El control o evaluación, como hoy se conoce, consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes. Así, la planeación, la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados. Sin planes, sin organización y sin dirección, el control es imposible, debido a que se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos (Kootz y Weihrich, 1998).

Para (Kootz y Weihrich, 1998), en términos clásicos, el control es el proceso que consiste en supervisar las actividades que se realizan en una organización para poder garantizar que se realice según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

La evaluación o el control, al igual que todas u cada una de las demás funciones del proceso administrativo, es función de todas y cada una de las personas en las organizaciones, eso sí, cada una según su cargo y las responsabilidades que allí tengan.

Por otra parte en los últimos años, el sistema de control administrativo se considera cada vez más como sistema de retroalimentación, cuyo propósito central es identificar oportunidades de mejoramiento que les permitan a las organizaciones una mejora continua en la organización de sus recursos y el logro de sus resultados en función de una mejor competitividad, mediante un mejor desempeño y esto se desarrolla en relación en relación a:



- Regular actividades
- Ajustar o confrontar acciones
- Retroalimentación

Es importante porque cada empresa debe tener su proceso administrativo con el fin poder obtener resultados benéficos a futuro y mantener su empresa estable y así es importante tomar en cuenta cada paso ya que cada uno tiene un lugar muy importante dentro de una empresa y cumplir con todas las etapas del proceso administrativo para poder lograr la integración del personal a la compañía.

### **1.3.2 Competencia Laboral**

#### **Definición**

Las siguientes definiciones ayudaran a comprender mejor el objeto de estudio:

Porret (2013) define: “Competencia Profesional el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo” (p. 427).

Spencer y Spencer (1993) citada por Alles (2010), dice:

La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterio de desempeños definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer) de un individuo (p. 217).

CONOCER (1997) citada por Irigoien y Vargas (2009), señala:

La competencia laboral es la aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresadas en el saber, el hacer y el saber hacer (p. 44)

En base a las definiciones presentadas se puede concluir que la competencia laboral son el conjunto de cualidades, habilidades, actitudes, conocimiento y experiencia

que es innata de cada colaborador que puede aportar al desarrollo de la organización, demostrando un buen desempeño en su área de trabajo asignado.

### **1.3.2.1 Importancia de las competencias**

Porret (2013) indica que es esencial aplicar la filosofía de las competencias porque:

- Se establece un criterio de gestión de los recursos humanos (selección, formación y desarrollo, retribución, promoción, etc.).
- Se obtiene un modelo de actuación que permita alinear la actividad de las personas de la empresa con la estrategia corporativa (todo y todos enfocados hacia la misma meta).
- Se consigue incrementos de efectividad y mejoras al servicio.
- Se clarifica que es lo que se espera de cada empleado.
- Ayuda al trabajo en equipo y disminuye la necesidad de control sobre cada una de las personas.

Por lo que, se determina que la competencia laboral es importante porque es una tendencia que busca la innovación para administrar la fuerza laboral que cuenta una organización, se debe conseguir la relación entre la formación y el trabajo. Pudiendo identificar las fortalezas y debilidades de cada empleado, así se crean nuevas propuestas de trabajo. Adicionalmente, si el nivel de competencias aumenta en los trabajadores podrán adaptarse los cambios que se irán presentando en el tiempo, podrán vencer los obstáculos.

### **1.3.2.3 Tipología de competencias laborales**

Según Porret (2013) los tipos de competencia laboral son tres

#### **a) Competencias emocionales o sociales**

Llamadas también transversales, son competencias que ciertas personas poseen y ejercitan en mayor medida que en otras; ello las convierte en más eficientes en

una situación determinada. Puede ser el puesto de trabajo, el rol, la responsabilidad, un conflicto, una quizás una decisión, etc.

Entre las competencias que aparecen en una organización siempre habrá diferencias de acuerdo a los grados de responsabilidades que asuman los colaboradores. Existe una lista de competencias cuasi-universales que aparecen en las organizaciones, de las cuales ellos se encargaran en determinar la importancia y necesidad de desarrollarlas en su personal.

Porret (2014) las resume en 13 competencias esenciales, donde se tomó como indicadores para el estudio:

**Iniciativa:** Cuando el colaborador se inclina a la acción, se adelanta a los demás. No se abstiene de actuar.

**Dinamismo:** La persona tiene energía, se mueve, es ágil, no se entretiene. Tiende a la rapidez.

**Responsabilidad:** Un trabajador pone cuidado y atención. Responde de lo hecho y resuelve evidencias.

**Capacidad de aprendizaje:** El colaborador aprende fácilmente. Tiene interés por adquirir nuevo conocimiento.

**Productividad:** La persona tiene buen rendimiento, trabaja eficazmente.

**Flexibilidad:** Un trabajador presenta alta adaptabilidad a los cambios de trabajo. También es flexible en las ideas y en el trato.

**Liderazgo:** Solo lo veremos en trabajadores que saben dirigir, motivar y persuadir a los demás. Organizan, planifican y controlan las actividades.

**Trabajo en equipo:** Cuando un trabajador sabe trabaja en grupo, colabora y se siente comprometido con él. Sabe integrarse.

**Autocontrol:** El trabajador tiene tolerancia a la presión. Resiste las situaciones críticas. Dominio de sí mismo.

**Facilidad de comunicación:** Los trabajadores saben transmitir bien, se hacen entender y consiguen respuestas.

**Habilidad de trato:** Los colaboradores de una organización mantienen buenas relaciones y evitan discusiones innecesarias pero influyen en lo demás.

**Razonamiento analítico:** El trabajador llega a hacer deducciones y llega a conclusiones.

**Deseo de logro:** Un trabajador consigue esta competencia siempre que le guste alcanzar nuevas metas, se siente motivado para ello y lo estimulan las dificultades.

Estas competencias laborales siendo más valoradas en las empresas, ya que son indispensables para un obtener mejor nivel laboral para alcanzar los objetivos y metas de la organización.

## **b) Competencias técnicas o específicas**

También llamada competencia no transversal. Son los conocimientos obtenidos a través del tiempo por la experiencia laboral, la práctica y/o centros de formación. Estos conocimientos se relacionan directamente con el aspecto productivo de la organización, porque un profesional debe dominar su carrera. La relación de competencias que abarca este tipo va ser asignada por cada empresa, pues dependerá de cómo se adapten o encajen con los perfiles que necesiten.

Ludeña, Añaños y Marroquín (2007), mencionan que el contenido de las competencias técnicas es:

**Experiencia laboral:** Son los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera profesional.

**Capacidad de relacionarse con el aspecto productivo:** Es la habilidad que tiene el trabajador para adaptarse con la actividad que realiza la organización, con el fin de lograr su máxima eficiencia.

**Trasciende los límites de la profesión:** El trabajador abarca a realizar funciones que van más allá de su formación profesional.

**Profundización de la profesión:** El trabajador amplía sus conocimientos teóricos y prácticos, lleva estudios de especialización como: diplomados, capacitaciones, magíster, etc.

El desarrollo de la teoría se tomó como los indicadores para la dimensión de competencias técnicas.

Por lo tanto, se puede decir que un trabajador tendrá competencias técnicas, cuando evidencia el dominio en conocimientos y habilidades para desarrollar las funciones que se le asignaron.

### **c) Competencias corporativas**

Llamadas también globales. Surgieron de la combinación entre la tecnología, los procesos de producción y del conocimiento. Es la mezcla de las competencias sociales más las técnicas, el personal que muestra estas competencias interviene en la organización, es capaz de dirigir, organizar y aceptar nuevas responsabilidades.

Ludeña et al. (2007) indican que el contenido de las competencias corporativas son 03, para el estudio se tomó como indicadores:

**Participación:** Un trabajador aporta con acciones o iniciativa adelantadas con la finalidad de participar en el desarrollo de la empresa, mostrando el grado de compromiso que tienen con la organización.

**Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización:** Es la manera como todos los trabajadores se relacionan y coordinan para una buena realización de las actividades de la organización.

**Capacidad de dirección:** Esto se da en cargos de jefaturas, los trabajadores que tengan asignado un grupo de personas deberán gestionar diversos recursos productivos de la empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales.

Contar con trabajadores que desarrolle las competencias corporativas, ayudara a la organización a conseguir una buena gestión empresarial llegando a convertirse en una ventaja competitiva.

Logrando que la organización se diferencia de su competencia.

El desarrollo de estas competencias, hará que la empresa reconozca las capacidades de las personas para desempeñar un buen papel en el puesto asignado.

## **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 Problema general:**

- ¿Cómo se relaciona el proceso administrativo con la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017?

### **1.4.2 Problemas específicos:**

- ¿Qué relación existe entre la planeación y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017?
- ¿Cómo se relaciona la organización y competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017?
- ¿Cuál es el vínculo entre la dirección y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre el control con la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017?

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

A continuación, se explica y justifica las razones del presente estudio.

### **1.5.1 Teórica:**

Bernal (2010) define que justificación teórica es: “cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.106).

Por lo que la siguiente investigación se justifica teóricamente por la aplicación de las teorías y los conceptos para el proceso administrativo de los autores Cesar Augusto Bernal Torres y Hernán Darío Sierra Arango, ya que su contenido permitió dar a conocer las cuatro fases del proceso administrativo que son la planeación, la organización, la dirección y el control.

Adicionalmente para la competencia laboral se tomó a los autores César Augusto Bernal Torres y a Hernán Darío Sierra Arango ya que su teoría nos permitió conocer las fases del proceso administrativo las que son: Planificación, organización, dirección y control a si mismo se tomó al autor Miguel Porret Gelabert, pues su teoría nos permitió conocer su tipología las cuales son competencias emocionales o sociales, competencias técnicas o específicas y competencias corporativas

### **1.5.2 Práctica:**

Según Bernal (2010) considera que la justificación práctica “es cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p.106).

Los estudios que se realizaron para desarrollar la presente investigación se propondrán para ser puestos en práctica tanto en el área administrativa como en el departamento de recurso humanos de una empresa del rubro farmacéutico, dando recomendaciones para implantar un proceso administrativo adecuado, a su vez reconocer, valorar y conservar las competencias laborales de los empleados.

### **1.5.3 Económica:**

Carrasco (2015) afirma sobre la justificación socioeconómica que “radica en los beneficios y utilidades que reporta para la población los resultados de la investigación, en cuanto constituye base esencial y punto de partida para realizar proyectos de mejoramiento social y económico para la población” (p.120).

De tomar en cuenta las recomendaciones y aplicarlas, la organización deberá financiar el costo de implementar una misión y visión clara y objetiva, un manual de funciones, capacitar a los líderes, regular las actividades de cada área, dicha inversión será justificada cuando la organización obtenga como resultado contar con un buen proceso administrativo y trabajadores motivados, por lo que se debe proyectar como una inversión a largo plazo porque mejorara la rentabilidad de la empresa y logrará que la empresa genere ventajas competitivas.

### **1.5.4 Social:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una justificación social es cuando se responde a las preguntas: “¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿quiénes se beneficiarían con los resultados de la investigación?, ¿de qué modo?

En resumen ¿que alcance o proyección social tiene?” (p. 40).



La investigación permite que cada colaborador pueda reconocer lo importante que es desarrollar de sus competencias y como las debe de aplicar para ejecutar sus funciones, son ellos quienes podrán aportar para el desarrollo de los planes de motivación, esto permitirá crear ambientes laborales sostenido a su vez con un proceso administrativo adecuado. Por lo que la calidad de vida laboral en la empresa mejorará beneficiando a cada empleado.

#### **1.5.5 Metodológica:**

Bernal (2010) define que justificación metodológica se da: “cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (p. 107).

La presente investigación tubo como base la problemática existente entre el proceso administrativo y la competencia laboral de la empresa en estudio, por lo que se planteó un objetivo general, se desarrolló el instrumento (cuestionario) formulando 56 ítems de preguntas cerradas en la escala Likert para poder medir ambas variables de estudio y recolectar información, fue aplicada a una muestra de 36 colaboradores, previamente el instrumento fue validado por juicios de expertos con un promedio de 83% y presentando una alta confiabilidad de 0.988. La información reunida fue procesada y se consiguió los resultados luego se hizo la comparación de la hipótesis, más adelante se realizó la discusión de los resultados hallados, las conclusiones y recomendaciones.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **1.6.1 Hipótesis general:**

- Existe una relación significativa entre proceso administrativo con la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

#### **1.6.2 Hipótesis específicas:**

- La Planeación se relaciona significativamente con la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.
- Existe una relación significativa entre la organización y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.
- La dirección se relaciona favorablemente con la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.
- El control se relaciona favorablemente con la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017

### **1.7. OBJETIVOS**

#### **1.7.1 Objetivo general:**

- Identificar la relación entre el proceso administrativo con la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

#### **1.7.2 Objetivos Específicos:**

- Establecer la relación entre la planeación y la competencia de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.
- Reconocer la relación entre la organización y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.
- Establecer la relación entre dirección y competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.
- Determinar la relación entre control y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

## **II. MÉTODO**

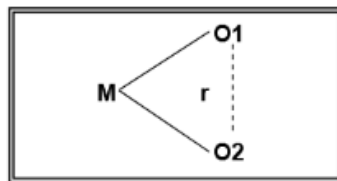
### **2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Hernández et al. (2014) señala que “Diseños transversales correlacionales causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (p. 155)

Dentro del diseño elegido es de tipo transversal correlacional porque la investigación se dará en un tiempo o momento determinado y buscará la relación que exista entre dos o más variables. La utilidad de este tipo de estudio es saber cómo se podrá comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas.

El siguiente esquema corresponde al diseño correlacional - causal

Diagrama del diseño:



Donde:

O<sub>1</sub>= Variable 1: Proceso administrativo

O<sub>2</sub>= Variable 2: Competencia laboral

M= Trabajadores del área de administración de una empresa del rubro farmacéutico.

r= correlación entre proceso administrativo y competencias laborales

Hernández et al. (2014) afirman sobre investigación descriptiva:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas (p.92).

La presente investigación es de tipo nivel descriptivo, ya que está inclinada a aumentar los conocimientos de las variables sujeta de estudio.

La investigación es de diseño no experimental, ya que las variables proceso administrativo y competencia laboral, son tomadas como están sin manipulación o injerencia del investigador y transversal porque la recolección de datos se realiza a los empleados del área administrativa de una empresa del rubro farmacéutico.

## **2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN**

### **2.2.1. Operacionalización de Variables**

#### ***Definición conceptual: Proceso administrativo***

Bernal y Sierra (2013) afirman:

El proceso administrativo - que tiene su origen en la teoría de la administración general de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico - comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo y hace referencia a los procesos de: planeación, organización, dirección y control. (p. 16).

El proceso administrativo se evalúa tomando en cuenta la planeación, organización, dirección, control; se recurre a detalles menores para una mejor aproximación con los cuales se aplicará un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert, información procesada para obtener resultados.

#### ***Definición conceptual: Competencia Laboral***

Porret (2013) define: “Competencia Profesional el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo” (p. 427).

La competencia laboral será evaluada a través de los tipos de competencias sociales, competencias técnicas y competencias corporativas, por lo que se requiere tener características observables (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicará un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento.

## 2.2.2 Cuadro de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORACION	RANGO	INSTRUMENTO
<b>PROCESO ADEMINISTRATIVO</b>	Bernal y Sierra (2013) "El proceso administrativo - que tiene su origen en la teoría de la administración general de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico - comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo y hace referencia a los procesos de: planeación, organización, dirección y control.	El proceso administrativo se evalúa tomando en cuenta la planeación, organización, dirección, control; se recurre a detalles menores para una mejor aproximación con los cuales se aplicará un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert, información procesada para obtener resultados.	Planeación	Misión	P1, P2	1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Total acuerdo	Básico Medio Superior	Cuestionario
				Visión	P3			
				Objetivos	P4			
				Estrategias	P5			
				Políticas	P6			
				Cronogramas	P7			
			Organización	Presupuestos	P8			
				Modelos organizacionales	P9			
				Organigramas	P10			
				Manuales organizacionales	P11			
			Dirección	Condicionantes	P12			
				Componentes organizacionales	P13			
				Actitud	P14			
				Toma de decisiones	P15			
				Equipos	P16			
				Liderazgo	P17			
				Motivación	P18			
				Estrés	P19			
				Emoción	P20			
				Comunicación	P21,P22			
				Negociación	P23,P24			
				Control	Regular actividades			
			Ajustar o confrontar acciones		P27			
			Retroalimentación		P28			

**Fuente:** Elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORACION	RANGO	INSTRUMENTO
<b>COMPETENCIA LABORAL</b>	Porret, M (2013) "Competencia laboral es el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo".	La competencia laboral será evaluada tomando en cuenta los tipos de como competencias sociales, competencias técnicas y competencias corporativas, por lo que se requiere tener características observables con los cuales se aplicará un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento.	Competencias sociales	Iniciativa	P1	1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Total acuerdo	Básico Medio Superior	Cuestionario
				Dinamismo	P2			
				Responsabilidad	P3			
				Capacidad de aprendizaje	P4			
				Productividad	P5			
				Flexibilidad	P6, P7			
				Liderazgo	P8			
				Trabajo en equipo	P9			
				Facilidad de comunicación	P10			
				Habilidad de trato	P11			
			Deseo de logro	P12				
			Autocontrol	P13				
			Competencias técnicas	Experiencia laboral	P14,P15, P16			
				Capacidad de relacionarse con el aspecto productivo	P17, P18			
				Trasciende los límites de la profesión	P19, P20			
				Profundización de la profesión	P21, P22			
			Competencias corporativas	Participación	P23, P24			
				Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización	P25, P26			
Capacidad de dirección	P27, P28							

**Fuente:** Elaboración propia.

## **2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.3.1 Población**

Según Bernal (2010) define a la población como “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.160)

Para este presente trabajo de investigación se cuenta con una población de 36 colaboradores que se encuentran ubicados laborando en el distrito de La Victoria, de una empresa del rubro farmacéutico.

### **2.3.2. Muestra**

Para Bernal (2010) la muestra “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161)

En esta investigación el tamaño de la muestra está conformada por 36 trabajadores que se encuentran ubicados laborando en el distrito de La Victoria, de una empresa del rubro farmacéutico

## **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **2.4.1. Técnica de recolección**

La técnica que se aplicó a la presente investigación fue la encuesta.

Bernal (2010) afirma:

Fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera (p.198).



La técnica de encuesta sirve para medir niveles de conocimientos y escalas de actitudes, a través de preguntas formuladas directa o indirectamente a las personas que constituyen la unidad de análisis de la investigación (muestra).

#### **2.4.2. Instrumento**

Para la presente investigación se usó el instrumento de cuestionario y tuvo como objetivo recopilar los datos perceptivos para determinar la relación entre el proceso administrativo y la competencia laboral.

Según Bernal, (2010) “Variación en los instrumentos Se refiere a cualquier cambio en los instrumentos de recolección de la información que afecte las mediciones obtenidas; por ejemplo, utilizar instrumentos de medición diferentes o modificarlos durante la investigación.”(p. 148)

Para la evaluación de la empresa y conocer en qué estado se encuentra se realizará una encuesta con respuestas cerradas en la escala de Likert al personal del área administrativa.

#### **Cuestionario 1**

- Nombre: Instrumento para medir la variable proceso administrativo
- Autora: Sonia Zaraith Picoy Tantaleán
- Administración: Individual
- Duración: 15 minutos aproximadamente
- Aplicación: Colaboradores de una empresa del rubro farmacéutico.

**Tabla 01: Escala de calificación – Proceso administrativo**

Valor	Leyenda
1	Total desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Total acuerdo

### **Cuestionario 2**

- Nombre: Instrumento para medir la variable competencias laborales
- Autora: Sonia Zaraith Picoy Tantaleán
- Administración: Individual
- Duración: 15 minutos aproximadamente
- Aplicación: Colaboradores de una empresa del rubro farmacéutico.

**Tabla 02: Escala de calificación – Competencia laboral**

Valor	Leyenda
1	Total desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Total acuerdo

Fuente: Elaboración propia

**Descripción del instrumento**, para el estudio de proceso administrativo y competencia laboral en una empresa del rubro farmacéutico – La Victoria, 2017 se aplicó una encuesta para cada variable que estuvieron compuestas por 28 ítems para cada una y fueron aplicadas a los 36 empleados brindándoles 05 alternativas de respuestas para ambas encuestas.

### **2.4.3. Validez**

Según Bernal, (2010) “Un aspecto fundamental en el diseño de experimentos es la validez de los resultados que se obtengan de éstos” (p.147)

El estudio realizado refleja su validez del contenido realizado por juicio de tres expertos de la universidad Cesar Vallejo sede Lima Norte. A continuación, se detalla la lista de expertos y el promedio de la valoración aceptable:

**Tabla 03: Validación de expertos**

N°	Experto -Docente	Valoración de aplicación
1	Ramírez Briones, Lorena	90%
2	Cojal Loli, Bernardo	80%
3	Costilla Castillo, Pedro	80%
<b>Promedio</b>		<b>83%</b>

Fuente: Elaboración propia

El promedio final del instrumento fue de 83% a través de juicio de expertos, por lo tanto, la validez de contenido del instrumento es aceptable.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Según Ander Egg (2002), el término confiabilidad se refiere a "la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir. (p. 44).

##### *Confiabilidad general de las Variables - piloto*

Para poder determinar la confiabilidad de las encuestas sobre las dos variables proceso administrativo y competencia laboral se aplicó una prueba de niveles de Alfa de Cronbach, en el sistema de procesamiento SPSS (v.24), en donde se determinó el grado de homogeneidad que tiene los ítems de una prueba o escala, donde resultó que el instrumento es confiable. Se realizó una prueba piloto tomando una muestra de 20 empleados con las mismas características de las unidades de análisis. Para las dos variables proceso administrativo y competencia laboral.

**Tabla 04: Resumen de procesamiento de casos – piloto**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

**Tabla 05: Estadísticas de fiabilidad - piloto**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	56

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

Como se aprecia en la prueba piloto la confiabilidad para las variables proceso administrativo y competencia laboral alcanza un índice de ,912 para ambas variables el nivel de confiabilidad es alto por lo tanto los ítems generan una correlación positiva y además nos indica que los ítems están midiendo lo mismo que el instrumento, entonces no se requiere que se elimine ningún elemento.

**Confiabilidad general de las Variables**

El cuestionario se aplicó al total de la muestra 36 colaboradores de la empresa con una prueba de niveles de Alfa de Cronbach, en el sistema de procesamiento SPSS (v.24), en donde se determinó el grado de homogeneidad que tiene los ítems de una prueba o escala, donde resultó que el instrumento es muy confiable para las dos variables proceso administrativo y competencia laboral.

**Tabla 06: Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

**Tabla 07: Estadísticas de fiabilidad para proceso administrativo y competencia laboral**

Estadísticas de fiabilidad para proceso administrativo y competencia laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	56

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento. (García, H., 2006)

**Tabla 08: Escala de Vellis**

**Escala de Vellis**

Por debajo de .60	es inaceptable
De .60 a .65	es indeseable
Entre .65 y .70	es mínimamente aceptable
De .70 a .80	es respetable
De .80 a .90	es muy buena

Fuente: Escala de Vellis (García, H., 2006)

Utilizando el programa SPSS calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro instrumento que consta de 56 preguntas, obteniendo como resultado un ALFA DE CRONBACH de 0.988, de acuerdo al cuadro de rangos de confiabilidad de García, el instrumento posee un nivel de confiabilidad muy buena.

## **2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Para el presente estudio se utilizó el programa SPSS 24 para procesar los resultados obtenidos en la encuesta realizada, se utilizó el análisis descriptivo para observar el comportamiento de las dos variables proceso administrativo y competencia laboral, entre los cuadros estadísticos que se realizaron en el programa SPSS 24, presentaremos los cuadros por dimensión, como también se utilizó la normalidad de Shapiro – Wilk y la correlación de Pearson para la contrastación de hipótesis

## **2.6 ASPECTOS ÉTICO**

Para la investigación consideramos el establecimiento de la reserva del origen de los encuestados, así como de las repuestas emitidas en el cuestionario, por ello se presenta instrumentos anónimos.

Además, tratándose de un diagnóstico relacionado a dos variables se asume el compromiso de informar los resultados obtenidos con el propósito de identificar el nivel del proceso administrativo y la competencia laborales.

### **III. RESULTADOS**



### 3.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

Si  $N < 50$  entonces usamos Shapiro – Wilk.

HO: La distribución es normal.

H1: La distribución no es normal.

#### **Regla de decisión.**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y se acepta H1

**Tabla 09: Pruebas de normalidad**

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PROCESO ADMINISTRATIVO	,966	36	,321
COMPETENCIA LABORAL	,970	36	,419

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

**Interpretación:** Con una población de 36 encuestados en la correlación de la variables de estudio proceso administrativo, de acuerdo a la Prueba de Shapiro–Wilk, nos muestra un nivel significancia mayor a 0.05, Sig 0.321 > 0.05 Sig. , es decir aceptamos la HO (hipótesis nula), por lo que se rechaza la H1 (hipótesis alterna), es decir la distribución de los datos de la muestra si es normal.

De la misma manera a la población de 36 encuestados en la correlación de la variables de estudio competencia laboral, de acuerdo a la Prueba de Shapiro–Wilk, nos muestra un nivel significancia mayor a 0.05, Sig 0.419 > 0.05 Sig. , es decir aceptamos la HO (hipótesis nula), por lo que se rechaza la H1 (hipótesis alterna), es decir la distribución de los datos de la muestra si es normal.

### 3.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Como usamos Shapiro – Wilk. – por lo tanto, también se usa Pearson

**Tabla 10: Escala de Correlación**

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernandez et al. (2014, p.305)

#### **Regla de decisión.**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y se acepta  $H_1$

#### **3.2.1 Hipótesis general:**

$H_0$ : No existe relación significativa entre el proceso administrativo y competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico – La Victoria, 2017.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el proceso administrativo y competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico – La Victoria, 2017.

**Tabla 11: Correlaciones entre el proceso administrativo y la competencia laboral**

Correlaciones entre el proceso administrativo y la competencia laboral

		PROCESO ADMINISTRATIVO	COMPETENCIA LABORAL
PROCESO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,983**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
COMPETENCIA LABORAL	Correlación de Pearson	,983**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, muestra un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig. = 0.000) es menor a 0.05, es decir se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1). Por lo tanto ambas variables poseen una correlación positiva alta, indicando que existe una relación significativa entre el proceso administrativo y competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico – La Victoria, 2017

### 3.2.2 Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre la planeación con la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

H1: Existe relación significativa entre la planeación y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

**Regla de decisión.**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y se acepta H1

**Tabla 12: Correlaciones entre la planeación y la competencia laboral**

		Planeación	COMPETENCIA LABORAL
Planeación	Correlación de Pearson	1	,978**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
COMPETENCIA LABORAL	Correlación de Pearson	,978**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, muestra un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig. = 0.000) es menor a 0.05, es decir se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

Por lo tanto, se concluye que: si existe relación significativa entre la planeación y la competencia laboral en una empresa del rubro farmacéutico- La Victoria, 2017. es decir, si mejora la planeación también mejorara las competencias laborales de los trabajadores ya que se correlacionan en un 96%.

### 3.2.3 Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre la organización con la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

H1: Existe relación significativa entre la organización y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

#### **Regla de decisión.**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y se acepta H1

**Tabla 13: Correlaciones entre la organización y la competencia laboral**

**Correlaciones entre la organización y la competencia laboral**

		Organización	COMPETENCIA LABORAL
Organización	Correlación de Pearson	1	,978**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
COMPETENCIA LABORAL	Correlación de Pearson	,978**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, muestra un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig. = 0.000) es menor a 0.05, es decir se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

Por lo tanto, se concluye que: si existe relación significativa entre la organización y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017. es decir si aumenta el nivel de competencia laboral el grado de compromiso continuidad también aumentará.

### 3.2.4 Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

H1: Existe relación significativa entre la dirección y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

#### **Regla de decisión.**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y se acepta H1

**Tabla 14: Correlaciones entre la dirección y la competencia laboral**

**Correlaciones entre la dirección y la competencia laboral**

		Dirección	COMPETENCIA LABORAL
Dirección	Correlación de Pearson	1	,979**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
COMPETENCIA LABORAL	Correlación de Pearson	,979**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte del SPSS V23 para el estudio.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, muestra un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig. = 0.000) es menor a 0.05, es decir se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

Por lo tanto, se concluye que: si existe relación significativa entre la dirección y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017., es decir si aumenta el nivel gestión en la dirección el grado de compromiso laboral el también aumentará ya que se correlacionan en un 96%.

#### **3.2.5 Hipótesis específica 4:**

Ho: No existe relación significativa entre el control y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

H1: Existe relación significativa entre el control y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017.

#### **Regla de decisión.**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y se acepta H1

**Tabla 15: Correlaciones entre el control y la competencia laboral**

		Control	COMPETENCIA LABORAL
Control	Correlación de Pearson	1	,973**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
COMPETENCIA LABORAL	Correlación de Pearson	,973**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte del SPSS V23 para el estudio.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, muestra un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig. = 0.000) es menor a 0.05, es decir se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

Por lo tanto, se concluye que: si existe relación significativa entre el control y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017., es decir si aumenta el nivel de control, el grado de compromiso laboral también aumentará ya que se correlacionan en un 94%.

### 3.3 ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES.

**Tabla 16: Dimensión planificación**

		Planeación (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
	Desacuerdo	9	25,0	25,0	38,9
	Indiferente	16	44,4	44,4	83,3
	De acuerdo	5	13,9	13,9	97,2
	Total acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 13.9% de los encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo” con relación a la planificación de la empresa actualmente, el 25.0% indico estar “en desacuerdo”, el 44.4% “es indiferente”, el 13.9% está “de acuerdo “ y así mismo el 2.8% manifestó estar “totalmente de acuerdo”.

**Tabla 17: Dimensión organización**

		<b>Organización (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
	Desacuerdo	13	36,1	36,1	50,0
	Indiferente	14	38,9	38,9	88,9
	De acuerdo	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 13.9% de los encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo” con relación a la organización de la empresa actualmente, el 36.1% indico estar “en desacuerdo”, el 38.9% “es indiferente”, el 11.1% está “de acuerdo “.

**Tabla 18: Dimensión dirección**

		<b>Dirección (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
	Desacuerdo	9	25,0	25,0	38,9
	Indiferente	16	44,4	44,4	83,3
	De acuerdo	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 13.9% de los encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo” con relación a la dirección



de la empresa actualmente, el 25.0% indico estar “en desacuerdo”, el 44.4% “es indiferente”, el 16.7% está “de acuerdo “.

**Tabla 19: Dimensión control**

		<b>Control (agrupado)</b>		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Total desacuerdo	6	16,7	16,7	16,7
	Desacuerdo	12	33,3	33,3	50,0
	Indiferente	12	33,3	33,3	83,3
	De acuerdo	4	11,1	11,1	94,4
	Total acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 16.7% de los encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo” con relación al control de la empresa actualmente, el 33.3% indico estar “en desacuerdo”, el 33.3% “es indiferente”, el 11.1% está “de acuerdo “y así mismo el 5.6% manifestó estar “totalmente de acuerdo”.

**Tabla 20: Dimensión Competencias emocionales o sociales**

		<b>Competencias emocionales o sociales</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	8	22,2	22,2	22,2
	Desacuerdo	21	58,3	58,3	80,6
	Indiferente	6	16,7	16,7	97,2
	De acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 22.2% de los encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo” con relación a las Competencias emocionales o sociales de la empresa actualmente, el 58.3% indico estar “en desacuerdo”, el 16.7% “es indiferente”, el 2.8 % está “de acuerdo “y así mismo el 5.6% manifestó estar “totalmente de acuerdo”.

**Tabla 21: Dimensión Competencias técnicas o específicas**

		<b>Competencias técnicas o específicas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	8	22,2	22,2	22,2
	Desacuerdo	21	58,3	58,3	80,6
	Indiferente	6	16,7	16,7	97,2
	De acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 22.2% de los encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo” con relación a las Competencias técnicas o específicas de la empresa actualmente, el 58.3% indico estar “en desacuerdo”, el 16.7% “es indiferente”, el 2.8 % está “de acuerdo “y así mismo el 5.6% manifestó estar “totalmente de acuerdo”.

**Tabla 22: Dimensión Competencias corporativas**

		<b>Competencias corporativas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	8	22,2	22,2	22,2
	Desacuerdo	16	44,4	44,4	66,7
	Indiferente	11	30,6	30,6	97,2
	De acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 22.2% de los encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo” con relación a las Competencias corporativas de la empresa actualmente, el 44.4% indico estar “en desacuerdo”, el 30.6.7% “es indiferente”, el 2.8 % está “de acuerdo “

## **IV. DISCUSIÓN**

El presente estudio se realizó con la finalidad de determinar la relación entre el proceso administrativo y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico. Para conseguir el objetivo del estudio, se aplicó a los colaboradores un cuestionario en escala Likert, que fue generado en base a las teorías de autores descritos en el marco teórico, del cual se cogieron los resultados más notables. En correlación a los trabajos previos se señala las siguientes investigaciones: (Gordón R. 2013) (Osorio, I. 2014) (Núñez, M. 2016) (Campos, G. y Lenda, L., 2013) (Palacios C. 2016) (Dionicio S. 2012), (Apaza, N. 2014) las cuales ayudo para cotejar los resultados del estudio.

Palacio Ch. (2016) en su tesis titulada “Proceso Administrativo y su Relación con la selección del personal en la empresa Grupo López Inmobiliaria S.A.C.” trabajo previo de la presente tesis, dicho autor concluye que se obtuvo un alto porcentaje, a la falta de acciones de mejora de las políticas del sistema de evaluación del rendimiento de los colaboradores, debido a la carencia de estrategias por parte de la gerencia. Los resultados obtenidos comprobaron que un elevado porcentaje de trabajadores indicaron que la empresa no se cuenta con un manual de inducción para los colaboradores que se incorporan. Por lo tanto, no conocen cuales son las políticas de la empresa y las funciones que deben desarrollar permitiendo muchas veces la duplicidad de funciones.; Tomando en cuenta los resultados de la investigación (ver anexo N° 08) al respecto de la organización se evidenciaron las debilidades significativas. Por lo tanto, se coincide en la valoración de la organización. Por lo que se considera que el administrador debe simplificar el trabajo del personal coordinar las funciones del principio de la contratación. Para Bernal (2007). Organizar es dar un orden, establecer una estructura administrativa donde se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad de las personas en el desarrollo de sus actividades y se asignan los recursos (financieros, físicos, humanos, etc.) para tal efecto.

Dionicio S. (2012) en su trabajo de investigación titulado “Procesos Administrativos y la gestión de compras en la empresa Corporación Textil Imperio del Sol S.A.C en Ate-2012” el investigador tuvo como conclusión que la debilidad nace de la ausencia de un plan y está relacionado con los problemas en la entrega de pedidos de los

proveedores a su vez genera falta de stock en los almacenes, generada por la falta de seguimiento de la adquisición de las compras. Perjudicando así en la rentabilidad de la empresa. Respecto a la función de controlar y hacer seguimiento en la gestión de compras en la empresa, se ha podido determinar que este es deficiente. Mientras que en los resultados de la investigación (ver anexo N° 09) se puede observar que las actividades laborales no son controladas con constancia para cuando se detecten incidencias no se regulan y se postergan. Para Kootz y Weihrich, (1998), en términos clásicos, el control es el proceso que consiste en supervisar las actividades que se realizan en una organización para poder garantizar que se realice según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

Gordón (2013), cuya tesis lleva por título, “Gestión administrativa y Satisfacción de los clientes del servicio de Transporte Pesado de la Ciudad de Tulcán, 2013”. La conclusión del autor fue “Las relaciones con el cliente, deben tratarse con buena actitud y predisposición del personal; la implementación del modelo de gestión ayudará a crear un ambiente de servicio donde la persona más importante es el cliente y todo el comportamiento organizacional gira en torno a estrategias de fidelización de este, a partir de la satisfacción de sus necesidades y expectativas de servicio. Se percibe el escaso sentido de pertenencia por parte del personal, con respecto a la Empresa de Transporte de Carga “Logitrans Reinoso Arcos”; esto se ve reflejado en el servicio que brinda. La gestión se logra a través de un trabajo directo con el nivel administrativo conjuntamente con el recurso humano para designar, responsabilidades y funciones para los cargos. La gestión del talento humano debe hacerse realizando una revisión contractual de cada empleado”. Con relación a los resultados de la investigación (ver anexo N°10), al respecto se evidencia una debilidad significativa en la planeación y en las estrategias para el servicio que se ofrece. Lo que coincide en que es importante la planeación de estrategias en la mejora del servicio, se debe programar actividades entre todos los colaboradores que están involucrados en el servicio. Se tiene en consideración lo indicado por Bernal y Sierra (2013) “la planeación Es el proceso mediante el cual se definen los objetivos, se fijan las estrategias, se formulan programas para coordinar e integrar las actividades a desarrollar por parte de la empresa (p. 52)

## **V. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos en la investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

1. Se logró identificar la relación significativa entre el proceso administrativo con la competencia laboral; hallándose un nivel de significancia de 0,00 (bilateral) y una correlación de 0.983, lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables de análisis, según tabla N° 11. Ante las pruebas del estudio y diagnóstico realizado se concluye que verdaderamente entre ambas variables existe relación significativa, es decir si aumenta el nivel del proceso administrativo a su vez el nivel la competencia laboral también lo hará.
2. Se determinó que existe relación significativa entre la planeación y la competencia laboral; encontrándose un nivel de significancia de 0,00 (bilateral) y una correlación de 0.978 lo cual indica que si existe correlación positiva fuerte entre las dos variables de análisis, según tabla N° 12. Ante las pruebas del estudio y diagnóstico realizado se concluye que existe relación directa significativa, entre la planeación y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017; es decir si aumenta el nivel de la planeación su vez el nivel la competencia laboral también lo hará.
3. Se estableció la relación significativa entre la organización y la competencia laboral; hallándose con un nivel de significancia de 0,00 (bilateral) y una correlación de 0.854, lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables de análisis, según tabla N° 13. Por lo que se concluye que existe relación directa significativa, entre la organización y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017; es decir si aumenta el nivel de la organización su vez el nivel la competencia laboral también lo hará.



4. Se determinó la relación significativa entre la dirección y la competencia laboral; hallándose un nivel de significancia de 0,00 (bilateral) y una correlación de 0.979, lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables de análisis, según tabla N°14. Por lo que se concluye que existe relación directa significativa, entre la dirección y la competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria, 2017; es decir si aumenta el nivel de la dirección su vez el nivel la competencia laboral también lo hará.
  
5. También se logró identificar la relación significativa entre el control y la competencia laboral; hallándose un nivel de significancia de 0,00 (bilateral) y una correlación de 0.973, lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables de análisis, según tabla N° 15. Ante las pruebas del estudio y diagnóstico realizado se concluye que verdaderamente entre ambas variables existe relación significativa, es decir si aumenta el nivel del control a su vez el nivel la competencia laboral también lo hará.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la jefatura del área de recursos humanos, que debe tener presente que el proceso administrativo es importante ya que se relaciona directamente con la competencia laboral de los colaboradores. Mediante la aplicación e incrementación del nivel del proceso administrativo de los colaboradores a través de la planificación, organización, dirección y control. (ver tabla N°11). Para que de esta manera se pueda lograr un resultado favorable en su ejecución del proceso administrativo y como consecuencia identificar e incrementar el nivel de la competencia laboral.
  
2. Según los resultados obtenidos se propone a la jefatura de recursos humanos de mejorar la planeación monitoreando el cumplimiento de la misión y visión tomando en cuenta la naturaleza del servicio brindado utilizando cronogramas alcanzables y con un presupuesto claro y real. De esta manera se obtendrá acuerdos y compromisos tanto de los colaboradores como de los altos mandos, para un trabajo en conjunto que permita alcanzar los objetivos así se mejorará el nivel de la planeación y a su vez se mejorará el nivel de la competencia laboral. (Ver tabla N°12)
  
3. Se sugiere al jefe de recursos humanos, tener en cuenta que la organización es importante ya que se relaciona directamente con la competencia laboral por lo que se le recomienda mejorar en el correcto manejo de los procesos y funciones organizacionales, esto se puede lograr con capacitaciones por lo que se debe solicitar y coordinar con el área de capacitación para que los colaboradores nuevos y antiguos sean debidamente instruidos en los manuales organizacionales y funcionales. Para que de esta manera se pueda contar con colaboradores eficientes en el conocimiento y uso correcto de los manuales y funciones establecidos por la empresa del rubro farmacéutico y de esta manera se agilice los tiempos de los procesos. Así mejorará la organización de la empresa y a del mismo modo mejorará las competencias laborales de los trabajadores. (Ver tabla N°13)

4. De acuerdo a los resultados obtenidos se propone a la jefatura de recursos humanos considerar que la dirección está directamente relacionada con la competencia laboral por lo que se recomienda mejorar el liderazgo para mejorar la toma de decisiones en el plan de gestión que realiza cada área esto se puede elaborando un plan de capacitaciones en fomentando el trabajo en equipo así también comunicar con el tiempo oportuno a las áreas. Así poder contar con colaboradores comprometidos con sus líderes y poder lograr los objetivos de la empresa desarrollando sus competencias laborales. (Ver tabla 14)
  
5. Por último, se plantea tener en cuenta que el control está relacionado directamente con la competencia laboral por lo que se recomienda a la jefatura de recursos humanos que las actividades laborales tienen que ser controladas con constancia para que cuando se detecten incidencias se regulen sin postergación, esto se lograra por medio de una supervisión constante y a su vez esto permitirá a los colaboradores sentirse respaldados por la empresa. (Ver tabla 15)

## **VII. REFERENCIAS**

- Alles, M., (2010) *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. (2.a ed.). Argentina: Granica.
- Alles, M., (2008) *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias*. (2.a ed.). Argentina: Granica.
- Apaza N. 2014, *Gestión administrativa y talento humano en la sub gerencia de logística de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil "RENIEC"*. (Tesis Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Armas, Pérez y Santos (2015). *Análisis del sistema de adiestramiento basado en competencias laborales, en el área empaque planta beneficio de una empresa del sector alimentos* (Tesis de grado). Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3421/aaralpejesa.pdf?sequence=3>
- Arocemena M. 2014, *La motivación y evaluación de desempeño de los trabajadores en el almacén de la empresa Eckerd Perú*. (Tesis Licenciatura) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Bernal, C., (2010) *Metodología de la investigación*. (3.a ed.). Colombia: Pearson.
- Bernal, C. & Sierra, H. (2013) *Proceso Administrativo para las Organizaciones del Siglo XXI* (2da ed.). Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Campos, G. y Lenda, L., (2013), *Gestión administrativa y Atención al usuario en la Alcaldía Municipal De Moncagua, Departamento de San Miguel*, 2013. El Salvador: Universidad El Salvador.
- Carraco, S., (2015) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (9.a ed.). Perú: San Marcos
- Castillo A. 2014, *Gestión administrativa y motivación de personal del área de clientes de la tienda Macro supermayorista del distrito de Surco*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos – El capital humano de las organizaciones*. (9na ed.). México: Edamsa Impresiones S.A.
- Correa, R. (28 de agosto de 2012) *El compromiso organizacional es indispensable para alcanzar metas*. Recuperado de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromisoorganizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>
- Daft R. (2004) *Administración*. (6.a ed.). México: Thomson
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007) *Clima y compromiso organizacional Vol. I, Versión electrónica gratuita*. Recuperado de <http://eumed.net/libros/2007c/>

- Flores I. 2015, *El compromiso organizacional y evaluación de desempeño en la empresa Overall Business S.A.- sede Lima.* (Tesis Licenciatura) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación* (6.a ed.). México: Mc Graw Hill
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa.* (1ra ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Irigoin, M. y Vargas, F. (2009) *Competencia laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud.* México: Cinterfor.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano.* (2da ed.). Argentina: Cengage Learning Editores S.A.
- López, L. et al. (2013) *Como ser competente Competencias profesionales demandadas en el mercado laboral.* España: Salamanca.
- Ludeña, A. et al. (2007) *La formación por competencia laborales* (2.a ed.). Perú: CAPLAB.
- Münch, L. (2010). *Administración - Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.* (1ra ed.). México: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Núñez, M. (2016). *Las competencias laborales y su relación con la gestión de los procesos en una empresa comercializadora de electrodomésticos* (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1698>
- Osorio I. 2014, *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos Educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango.* (Tesis Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Porret, M. (2014) *Gestión de personas.* (6.a ed.). España: Esic
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración.* (12.a ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, A. et al. (2009) *Psicología del trabajo.* España: Pirámide.
- Saracho, J. (2011) *Talento Organizacional Un modelo para la definición organizacional del talento.* Chile: RIL.

Snell, S. & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (16a ed.), México: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Valderrama, S. (2015) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2.a ed.). Perú: San Marcos.

Vale, I. (21 de abril de 2006) Desarrollo de competencias. Método. Recuperado de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/desarrollo\\_de\\_competencias.\\_metodos.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/desarrollo_de_competencias._metodos.pdf)

Werther, W., Davis, K. & Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos – Gestión del capital humano*. (7ma ed.). México: Edamsa Impresiones S.A.

Wong, M. (2015). *Competencia laboral y calidad de servicio en el área de cajeros automáticos de una empresa de servicios en Lima Metropolitana* (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo).



## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1: Instrumento

### INSTRUMENTO PARA MEDIR EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Estimado(a) colaborador(a):

**INSTRUCCIONES.** La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el proceso administrativo de tu empresa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

<b>(1) Total desacuerdo</b>	<b>(2) Desacuerdo</b>	<b>(3) Indiferente</b>	<b>(4) De acuerdo</b>	<b>(5) Total acuerdo</b>
---------------------------------	-----------------------	------------------------	---------------------------	------------------------------

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN	Escala de Valoración				
	1	2	3	4	5
<b>Misión</b>					
¿La misión de la organización es objetiva, clara y operativa?	TD	D	I	DA	TA
¿Las actividades laborales que planificaron los jefes de área están direccionadas a la misión?	TD	D	I	DA	TA
<b>Visión</b>					
¿Lo que sostiene la visión de la empresa es el resultado del consenso entre jefaturas y colaboradores?	TD	D	I	DA	TA
<b>Objetivos</b>					
¿Los objetivos del área son alcanzables pues han sido elaborados en consideración a la fortaleza del área?	TD	D	I	DA	TA
<b>Estrategias</b>					
¿Cuándo se planifican actividades se incluyen estrategias propuestas por el jefe de área y sus equipos?	TD	D	I	DA	TA
<b>Políticas</b>					
¿Las políticas que regulan los procesos son competencia solo de la gerencia?	TD	D	I	DA	TA
<b>Cronogramas</b>					
¿Cuándo se planifican actividades el cronograma es confiable, por ello se cumplen los tiempos?	TD	D	I	DA	TA
<b>Presupuestos</b>					
¿Los presupuestos establecidos en la planificación son proporcionales a los gastos y satisfacen la necesidad?	TD	D	I	DA	TA
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>					
<b>Modelos organizacionales</b>					
¿El modelo de la organización permite que los procesos se cumplan con efectividad?	TD	D	I	DA	TA
<b>Organigramas</b>					
¿Los colaboradores tienen claro cuál es el organigrama de la empresa?	TD	D	I	DA	TA
<b>Manuales organizacionales</b>					
¿La empresa cuenta con un manual de funciones para su personal que se implementa periódicamente?	TD	D	I	DA	TA
<b>Condicionantes</b>					
¿Para organizar las tareas los jefes de área dotan de recursos materiales y humanos a las áreas?	TD	D	I	DA	TA
<b>Componentes organizacionales</b>					

¿Cada jefe de área cuenta con la evaluación del desempeño laboral de sus equipos para poder distribuir tareas en proporcionalidad a sus habilidades?	TD	D	I	DA	TA
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>					
<b>Actitud</b>					
¿El buen trato, la empatía y la cordialidad caracterizan a los altos mandos?	TD	D	I	DA	TA
<b>Toma de decisiones</b>					
¿La toma de decisiones es operativa y efectiva porque es resultado del consenso?	TD	D	I	DA	TA
<b>Equipos</b>					
¿El trabajo en equipo en el área es inclusivo, colaboradores y personal de alto mando se involucran?	TD	D	I	DA	TA
<b>Liderazgo</b>					
¿Quiénes representan las jefaturas son líderes aceptados en el área?	TD	D	I	DA	TA
<b>Motivación</b>					
¿Se cuenta con una escala de incentivos en función al desempeño que satisface a los colaboradores?	TD	D	I	DA	TA
<b>Estrés</b>					
¿La sobre carga laboral esta prevenida pues se distribuye tareas oportunamente para limitar el estrés?	TD	D	I	DA	TA
<b>Emoción</b>					
¿Las emociones de los colaboradores están estabilizadas aún se sobre carguen las tareas?	TD	D	I	DA	TA
<b>Comunicación</b>					
¿Las relaciones interpersonales son sólidas pues predomina la comunicación clara precisa y honesta?	TD	D	I	DA	TA
¿Los procedimientos administrativos son dirigidos por líderes cuya fortaleza es la comunicación oportuna clara y sencilla?	TD	D	I	DA	TA
<b>Negociación</b>					
¿Ante cumplimiento de metas se negocia con transparencia la necesidad de construir equipos de trabajo consistente?	TD	D	I	DA	TA
¿Cuándo se desarrollan conflictos laborales por distribución de funciones las jefaturas del área se involucran para tomar acuerdos que lleven a negociaciones objetivas?	TD	D	I	DA	TA
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>					
<b>Regular actividades</b>					
¿Las actividades laborales son controladas con constancia para cuando se detecten incidencias se regulen sin postergación?	TD	D	I	DA	TA
¿Cuándo un colaborador aumenta debilidades u obstaculiza los procesos los jefes del área se involucran oportunamente en la solución?	TD	D	I	DA	TA
<b>Ajustar o confrontar acciones</b>					
¿La gerencia dispone a las áreas los protocolos oportunos para ejecutar comparaciones de resultados y dotar de herramientas para su solución?	TD	D	I	DA	TA
<b>Retroalimentación</b>					
¿La incidencia de errores genera que los jefes del área generen un plan de contingencia que permita operar la retroalimentación?	TD	D	I	DA	TA

¡Gracias por tu colaboración!

Fuente: Elaboración propia

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA COMPETENCIA LABORAL

**Estimado(a) colaborador(a):**

**INSTRUCCIONES.** La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el proceso administrativo de tu empresa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

<b>(1) Total desacuerdo</b>	<b>(2) Desacuerdo</b>	<b>(3) Indiferente</b>	<b>(4) De acuerdo</b>	<b>(5) Total acuerdo</b>
-----------------------------	-----------------------	------------------------	-----------------------	--------------------------


DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS EMOCIONALES O SOCIALES	Escala de Valoración				
	1	2	3	4	5
<b>Iniciativa</b>					
¿Los colaboradores toman iniciativa para mejorar el proceso por la motivación constante del área de RR.HH.?	TD	D	I	DA	TA
<b>Dinamismo</b>					
¿Solo las jefaturas evidencian dinamismo en el desarrollo de sus tareas diarias?	TD	D	I	DA	TA
<b>Responsabilidad</b>					
¿Quién representa la jefatura actúa con responsabilidad motivando a los colaboradores que tiene a cargo?	TD	D	I	DA	TA
<b>Capacidad de aprendizaje</b>					
¿Los colaboradores asumen un compromiso sólido con la organización pues la gerencia se preocupa por la mejora de sus aprendizajes?	TD	D	I	DA	TA
<b>Productividad</b>					
¿El tiempo asignado para el cumplimiento de tareas es ideal, por ello los colaboradores son productivos?	TD	D	I	DA	TA
<b>Flexibilidad</b>					
¿Si un colaborador genera procedimientos débiles, el trabajo en equipo le permite enmendar el error pues la flexibilidad y el deseo de aporte es una constante en el área?	TD	D	I	DA	TA
¿Existen colaboradores sumamente sensibles, que ante la presión evidencian estrés e intolerancia y no son flexibles al cambio?	TD	D	I	DA	TA
<b>Liderazgo</b>					
¿Los jefes permiten que sus colaboradores conduzcan también al grupo?	TD	D	I	DA	TA
<b>Trabajo en equipo</b>					
¿Cuándo un colaborador es nuevo es complicado que se integre a trabajos en equipo?	TD	D	I	DA	TA
<b>Facilidad de comunicación</b>					
¿El área de RR.HH. promueve actividades integracionistas para fortalecer las habilidades sociales de tu área y facilitar la comunicación entre los colaboradores?	TD	D	I	DA	TA
<b>Habilidad de trato</b>					
¿En el área de RR.HH. predomina el buen trato sin discriminación de género puesto o antigüedad laboral?	TD	D	I	DA	TA
<b>Deseo de logro</b>					

¿Si los colaboradores limitan los logros en tu área, la gerencia los convoca para conocer las razones?	TD	D	I	DA	TA
<b>Autocontrol</b>					
¿Según la naturaleza de tu área, se cuenta con colaboradores que controlan sus emociones?	TD	D	I	DA	TA
<b>DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS TÉCNICAS O ESPECÍFICAS</b>					
<b>Experiencia laboral</b>					
¿Los colaboradores que tienen experiencia laboral en el área, conocen sus procesos?	TD	D	I	DA	TA
¿Los colaboradores son rotados a otras áreas donde pueden aportar con su experiencia laboral?	TD	D	I	DA	TA
¿Si un colaborador tiene competencias técnicas específicas, por su experiencia es promovido a asumir jefaturas?	TD	D	I	DA	TA
<b>Capacidad de relacionarse con el aspecto productivo</b>					
¿La gerencia, jefatura y subordinados mantienen una buena relación laboral lo que influye en el logro de objetivos?	TD	D	I	DA	TA
¿Los niveles de ventas planificados son alcanzados pues se cuenta con colaboradores capaces?	TD	D	I	DA	TA
<b>Trasciende los límites de profesión</b>					
¿En periodos establecidos la gerencia evalúa el comportamiento de las áreas, según la capacidad productiva?	TD	D	I	DA	TA
¿Los colaboradores reconocen que las habilidades profesionales se han incrementado con la actividad laboral?	TD	D	I	DA	TA
<b>Profundización de la profesión</b>					
¿Existen colaboradores que sin tener estudios profesionales han adquirido habilidades con la práctica laboral?	TD	D	I	DA	TA
¿Si un colaborador al ser evaluado resulta "muy competente" es motivado con capacitaciones de alto nivel?	TD	D	I	DA	TA
<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIAS CORPORATIVAS</b>					
<b>Participación</b>					
¿En el área de RR.HH. generan actividades participativas que fomentan la integración?	TD	D	I	DA	TA
¿Las gerencias para el aniversario y otras festividades gestionan actividades donde interactúan sin discriminación?	TD	D	I	DA	TA
<b>Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización</b>					
¿Actividades de recreación, se realizan durante el año pues existe un área responsabilizada?	TD	D	I	DA	TA
¿Las gerencias gestionan un cronograma que permite tener su presencia en todas las áreas?	TD	D	I	DA	TA
<b>Capacidad de dirección</b>					
¿Las jefaturas tienen reuniones periódicas con la gerencia para coordinar la ejecución del plan de mejora?	TD	D	I	DA	TA
¿Si un colaborador tiene la capacidad de dirigir equipos de trabajo la gerencia lo posiciona en puesto de mayor nivel?					

¡Gracias por tu colaboración!

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Validación de expertos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAL LOLI BERNARDO

1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR UCV

1.3 Especialidad del validador: EDUARD MISA

1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_

1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_

1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					75%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		

Oficina de Investigación UCV – Lima – Este

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		

Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		

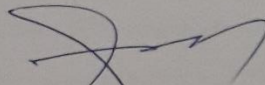
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 17899066 teléfono N° 17898066



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
 DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. RAMIREZ BRIONES LORENA  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 1.3 Especialidad del validador: ADMINISTRADORA  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>						<b>90%</b>

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		

Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		

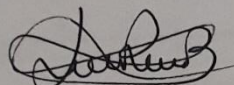
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 45756754 Teléfono N° 949589919

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COSTILLO CASTILLO PEDRO.  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE INVESTIGACION  
 1.3 Especialidad del validador: MA. EN ADMINISTRACION  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					75%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		

Item 22			
Item 23			
Item 24			
Item 25			
Item 26			
Item 27			
Item 28			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09925234

Teléfono N° 975207785



#### Anexo 4: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORACION	RANGO	INSTRUMENTO
<b>PROCESO ADEMINISTRATIVO</b>	Bernal y Sierra (2013) "El proceso administrativo - que tiene su origen en la teoría de la administración general de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico - comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo y hace referencia a los procesos de: planeación, organización, dirección y control.	El proceso administrativo se evalúa tomando en cuenta la planeación, organización, dirección, control; se recurre a detalles menores para una mejor aproximación con los cuales se aplicará un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert, información procesada para obtener resultados.	Planeación	Misión	P1, P2	1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Total acuerdo	Básico Medio Superior	Cuestionario
				Visión	P3			
				Objetivos	P4			
				Estrategias	P5			
				Políticas	P6			
				Cronogramas	P7			
			Organización	Presupuestos	P8			
				Modelos organizacionales	P9			
				Organigramas	P10			
				Manuales organizacionales	P11			
			Dirección	Condicionantes	P12			
				Componentes organizacionales	P13			
				Actitud	P14			
				Toma de decisiones	P15			
				Equipos	P16			
				Liderazgo	P17			
				Motivación	P18			
				Estrés	P19			
				Emoción	P20			
				Comunicación	P21,P22			
				Negociación	P23,P24			
				Control	Regular actividades			
			Ajustar o confrontar acciones		P27			
			Retroalimentación		P28			

**Fuente:** Elaboración propia.



VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORACION	RANGO	INSTRUMENTO
<b>COMPETENCIA LABORAL</b>	Porret, M (2013) "Competencia laboral es el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo".	La competencia laboral será evaluada a través de los tipos de competencias sociales, competencias técnicas y competencias corporativas, por lo que se requiere tener características observables con los cuales se aplicará un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento.	Competencias sociales	Iniciativa	P1	1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Total acuerdo	Básico Medio Superior	Cuestionario
				Dinamismo	P2			
				Responsabilidad	P3			
				Capacidad de aprendizaje	P4			
				Productividad	P5			
				Flexibilidad	P6, P7			
				Liderazgo	P8			
				Trabajo en equipo	P9			
				Facilidad de comunicación	P10			
				Habilidad de trato	P11			
			Deseo de logro	P12				
			Autocontrol	P13				
			Competencias técnicas	Experiencia laboral	P14,P15, P16			
				Capacidad de relacionarse con el aspecto productivo	P17, P18			
				Trasciende los límites de la profesión	P19, P20			
				Profundización de la profesión	P21, P22			
			Competencias corporativas	Participación	P23, P24			
				Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización	P25, P26			
Capacidad de dirección	P27, P28							

**Fuente:** Elaboración propia.

## Anexo 6: Acta de Originalidad Turnitin

feedback studio | Proceso administrativo y competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico, La Victoria, 2017 | /0 | 11 de 12

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proceso administrativo y competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico, La Victoria, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**  
SONIA ZARAITH PICOY TANTALEAN

**ASESORA:**  
MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ  
2017 - II

**Resumen de coincidencias**

**25 %**

Se están viendo fuentes estándar  
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

Nº	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
2	www.scribd.com Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Institucion... Trabajo del estudiante	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
9	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	1 %

## Anexo 7: Acta de verificación

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 3
---	--	---

Yo, MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisora de la tesis titulada **"Proceso administrativo y Competencia Laboral de una empresa del rubro Farmacéutico, La Victoria, 2017"**, de la estudiante **Picoy Tantalean sonia Zaraiith**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 18 de diciembre de 2017

  
MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX  
DNI: 016631152  
**DOCENTE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

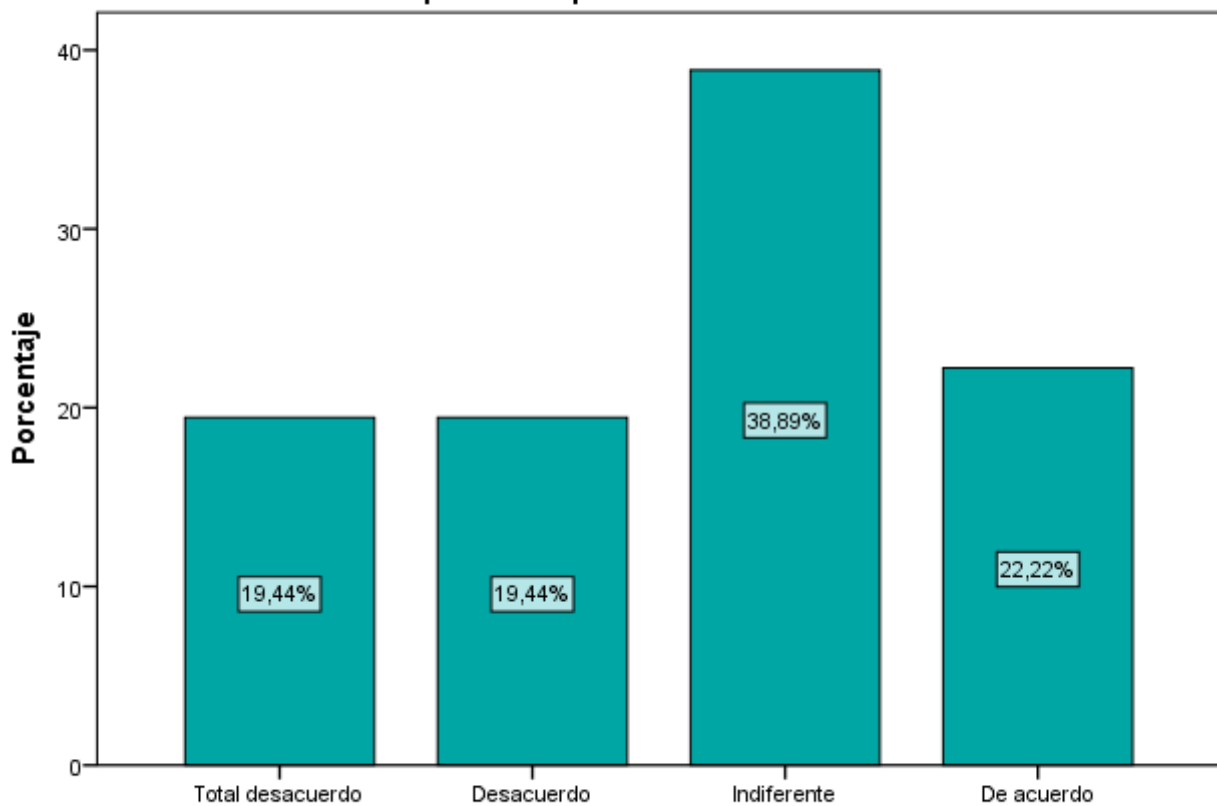
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Anexo 8: Resultados primera discusión

**¿La empresa cuenta con un manual de funciones para su personal que se implementa periódicamente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	7	19,4	19,4	19,4
	Desacuerdo	7	19,4	19,4	38,9
	Indiferente	14	38,9	38,9	77,8
	De acuerdo	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**¿La empresa cuenta con un manual de funciones para su personal que se implementa periódicamente?**

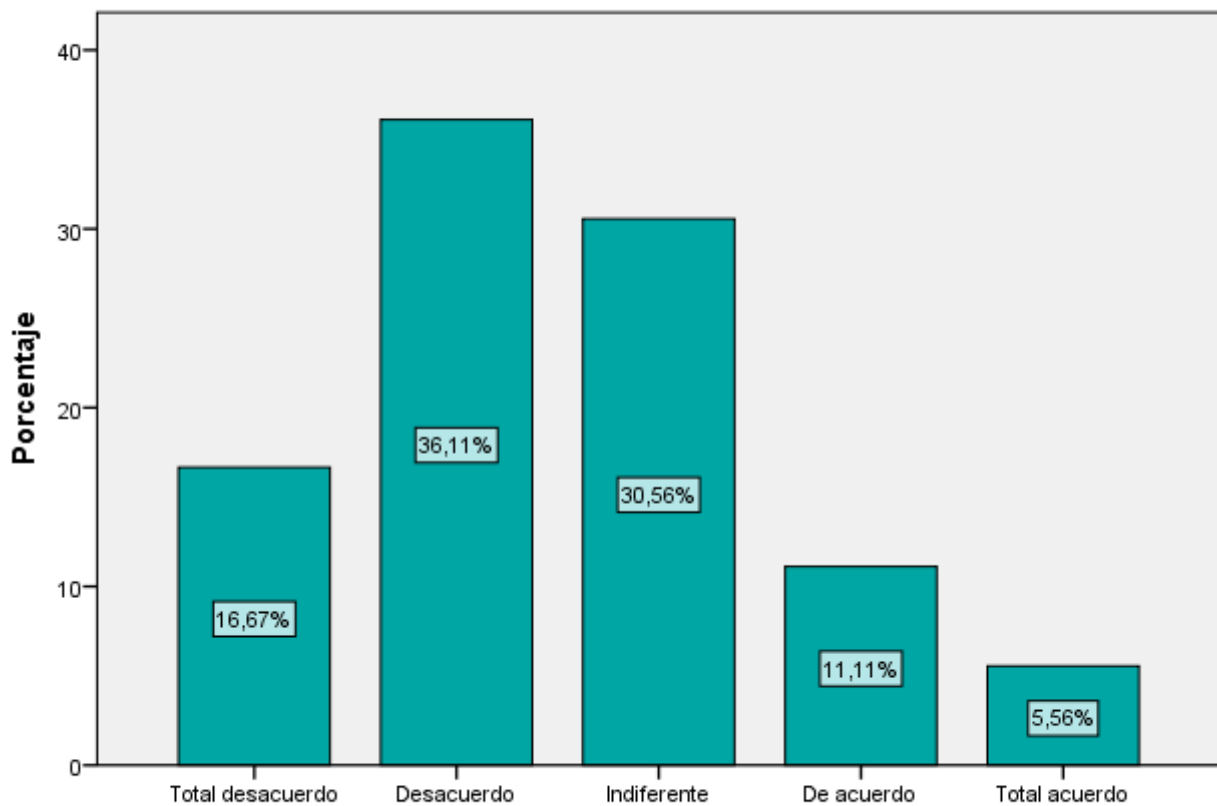


**¿La empresa cuenta con un manual de funciones para su personal que se implementa periódicamente?**

**¿Para organizar las tareas los jefes de área dotan de recursos materiales y humanos a las áreas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	6	16,7	16,7	16,7
	Desacuerdo	13	36,1	36,1	52,8
	Indiferente	11	30,6	30,6	83,3
	De acuerdo	4	11,1	11,1	94,4
	Total acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**¿Para organizar las tareas los jefes de área dotan de recursos materiales y humanos a las áreas?**

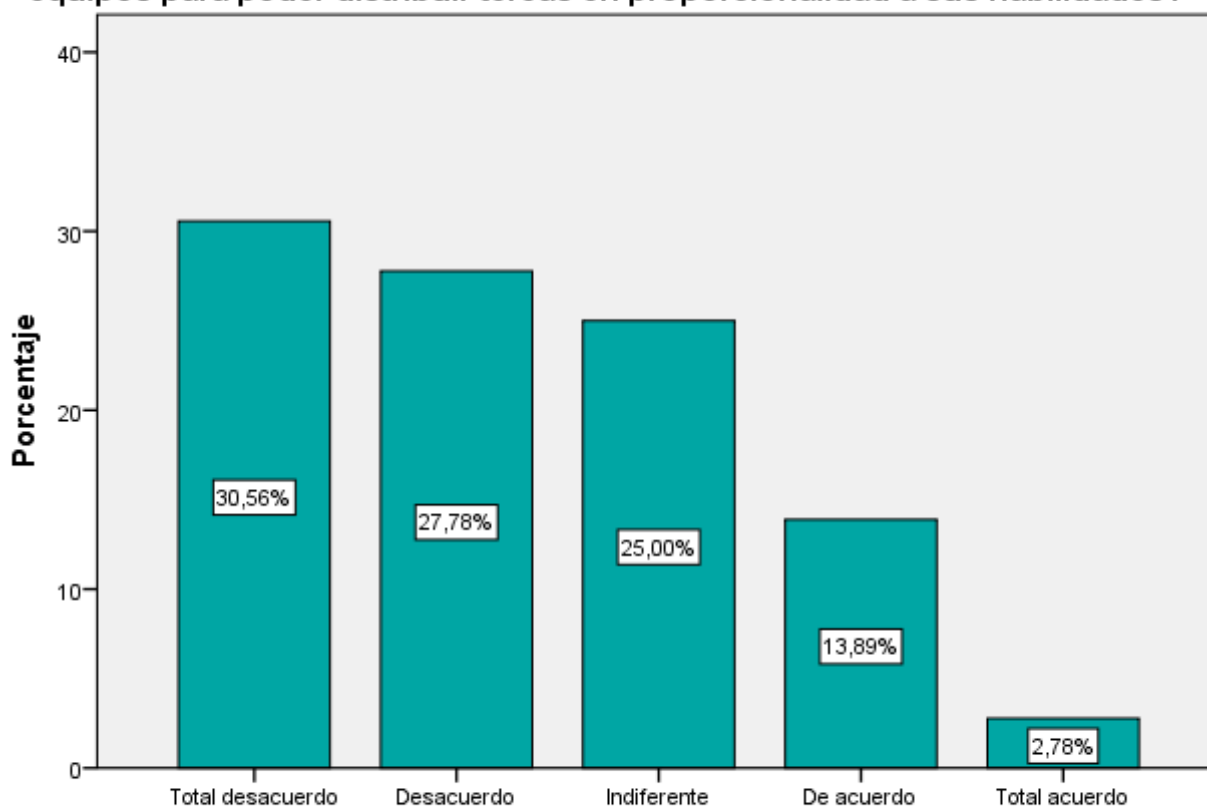


**¿Para organizar las tareas los jefes de área dotan de recursos materiales y humanos a las áreas?**

**¿Cada jefe de área cuenta con la evaluación del desempeño laboral de sus equipos para poder distribuir tareas en proporcionalidad a sus habilidades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	11	30,6	30,6	30,6
	Desacuerdo	10	27,8	27,8	58,3
	Indiferente	9	25,0	25,0	83,3
	De acuerdo	5	13,9	13,9	97,2
	Total acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**¿Cada jefe de área cuenta con la evaluación del desempeño laboral de sus equipos para poder distribuir tareas en proporcionalidad a sus habilidades?**



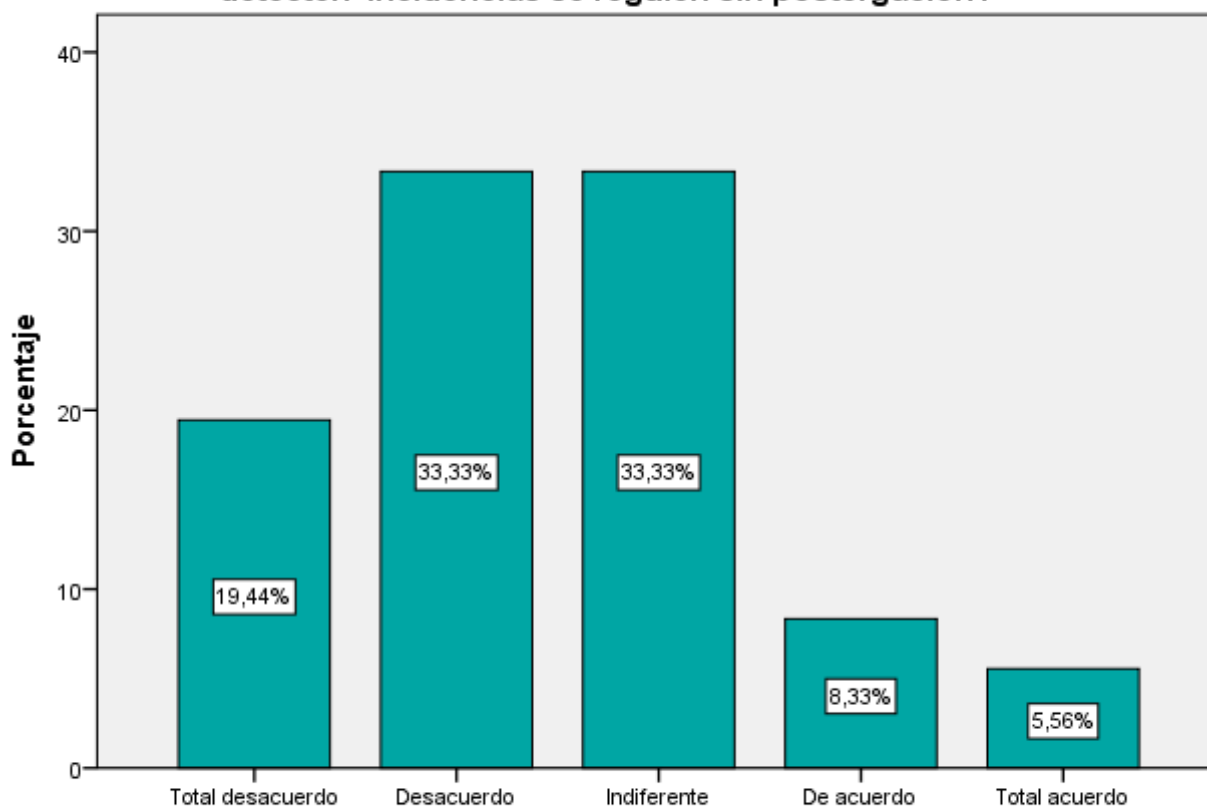
**¿Cada jefe de área cuenta con la evaluación del desempeño laboral de sus equipos para poder distribuir tareas en proporcionalidad a sus habilidades?**

## Anexo 9: Resultados segunda discusión

**¿Las actividades laborales son controladas con constancia para cuando se detecten incidencias se regulen sin postergación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	7	19,4	19,4	19,4
	Desacuerdo	12	33,3	33,3	52,8
	Indiferente	12	33,3	33,3	86,1
	De acuerdo	3	8,3	8,3	94,4
	Total acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**¿Las actividades laborales son controladas con constancia para cuando se detecten incidencias se regulen sin postergación?**

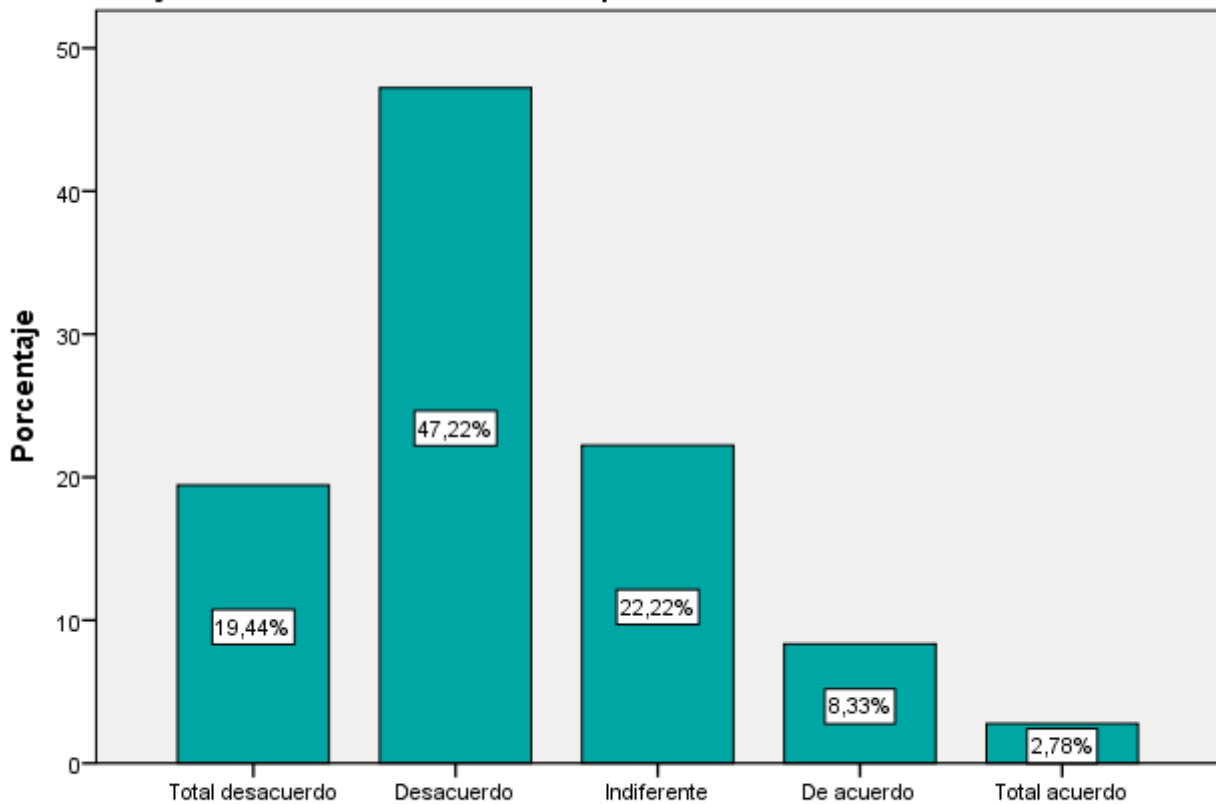


**¿Las actividades laborales son controladas con constancia para cuando se detecten incidencias se regulen sin postergación?**

**¿Cuándo un colaborador aumenta debilidades u obstaculiza los procesos los jefes del área se involucran oportunamente en la solución?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	7	19,4	19,4	19,4
	Desacuerdo	17	47,2	47,2	66,7
	Indiferente	8	22,2	22,2	88,9
	De acuerdo	3	8,3	8,3	97,2
	Total acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**¿Cuándo un colaborador aumenta debilidades u obstaculiza los procesos los jefes del área se involucran oportunamente en la solución?**



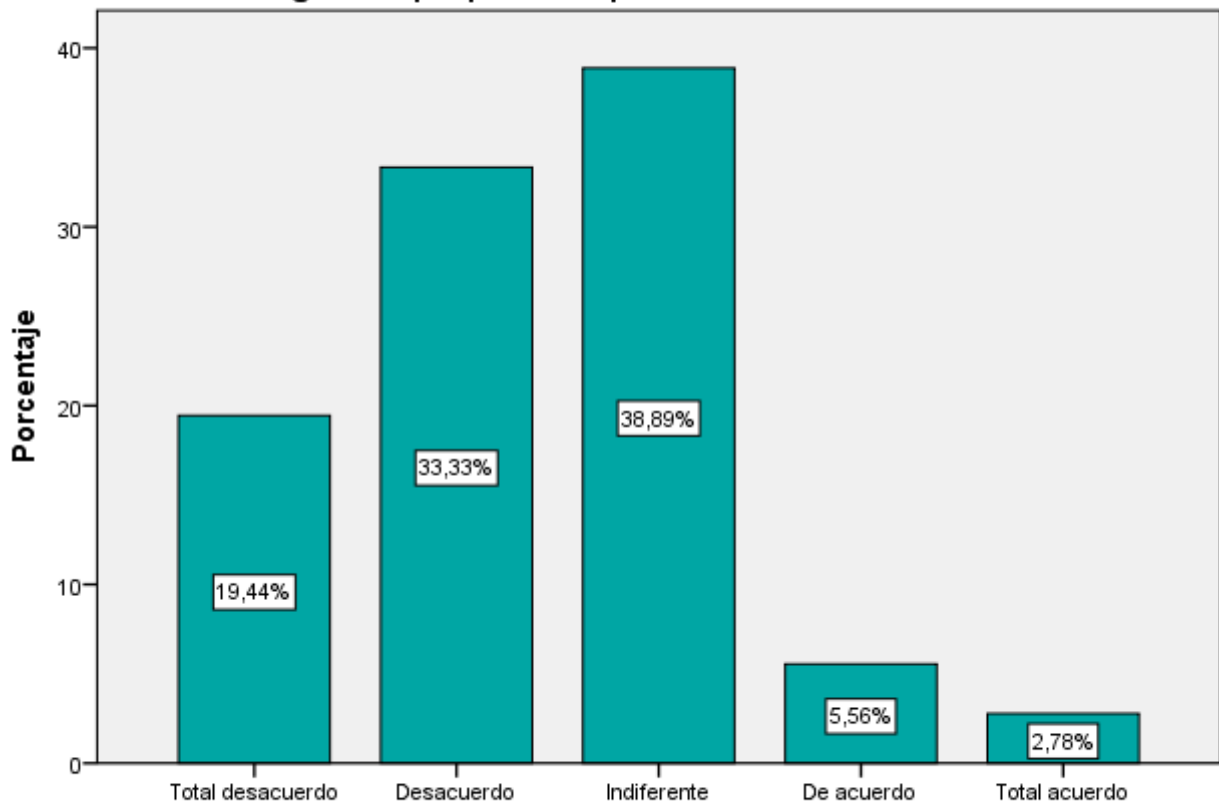
**¿Cuándo un colaborador aumenta debilidades u obstaculiza los procesos los jefes del área se involucran oportunamente en la solución?**



**¿La incidencia de errores genera que los jefes del área generen un plan de contingencia que permita operar la retroalimentación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	7	19,4	19,4	19,4
	Desacuerdo	12	33,3	33,3	52,8
	Indiferente	14	38,9	38,9	91,7
	De acuerdo	2	5,6	5,6	97,2
	Total acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**¿La incidencia de errores genera que los jefes del área generen un plan de contingencia que permita operar la retroalimentación?**



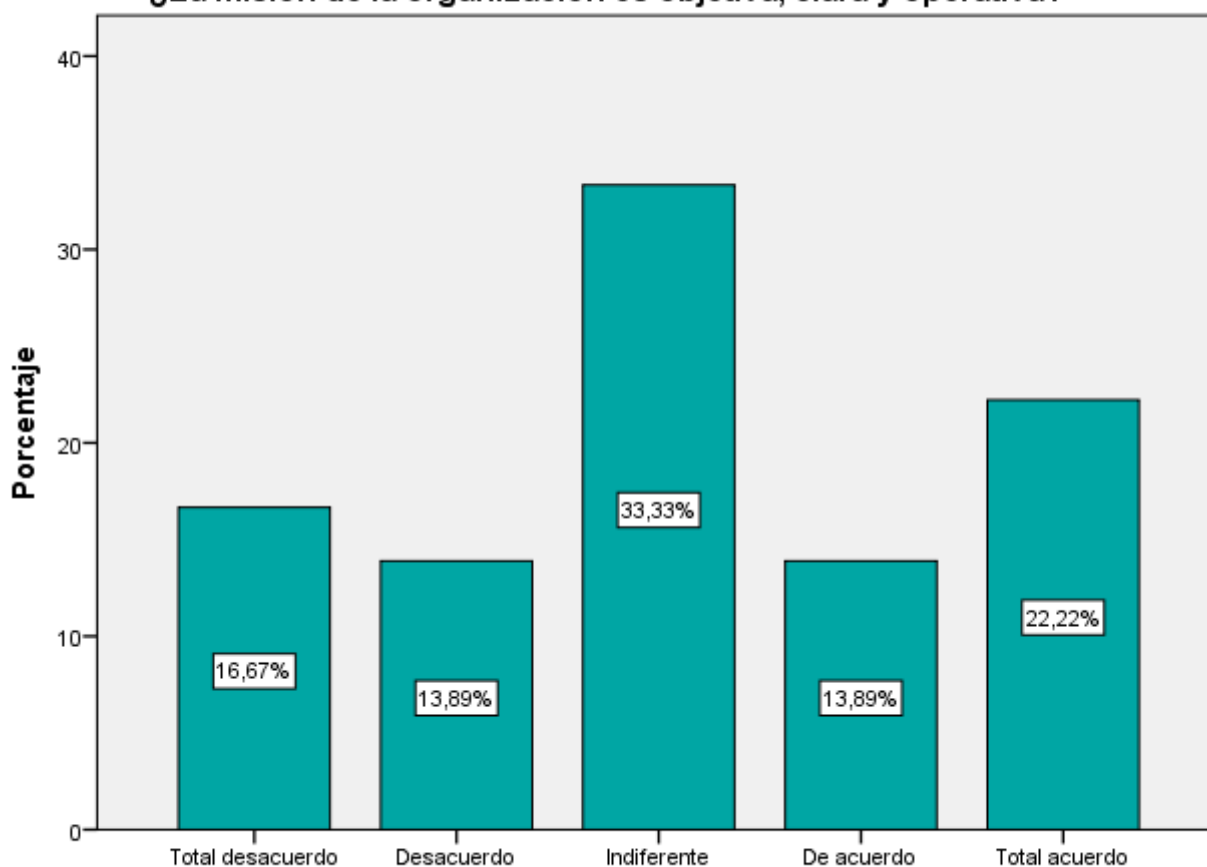
**¿La incidencia de errores genera que los jefes del área generen un plan de contingencia que permita operar la retroalimentación?**

## Anexo 10: Resultados tercera discusión

**¿La misión de la organización es objetiva, clara y operativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	6	16,7	16,7	16,7
	Desacuerdo	5	13,9	13,9	30,6
	Indiferente	12	33,3	33,3	63,9
	De acuerdo	5	13,9	13,9	77,8
	Total acuerdo	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**¿La misión de la organización es objetiva, clara y operativa?**

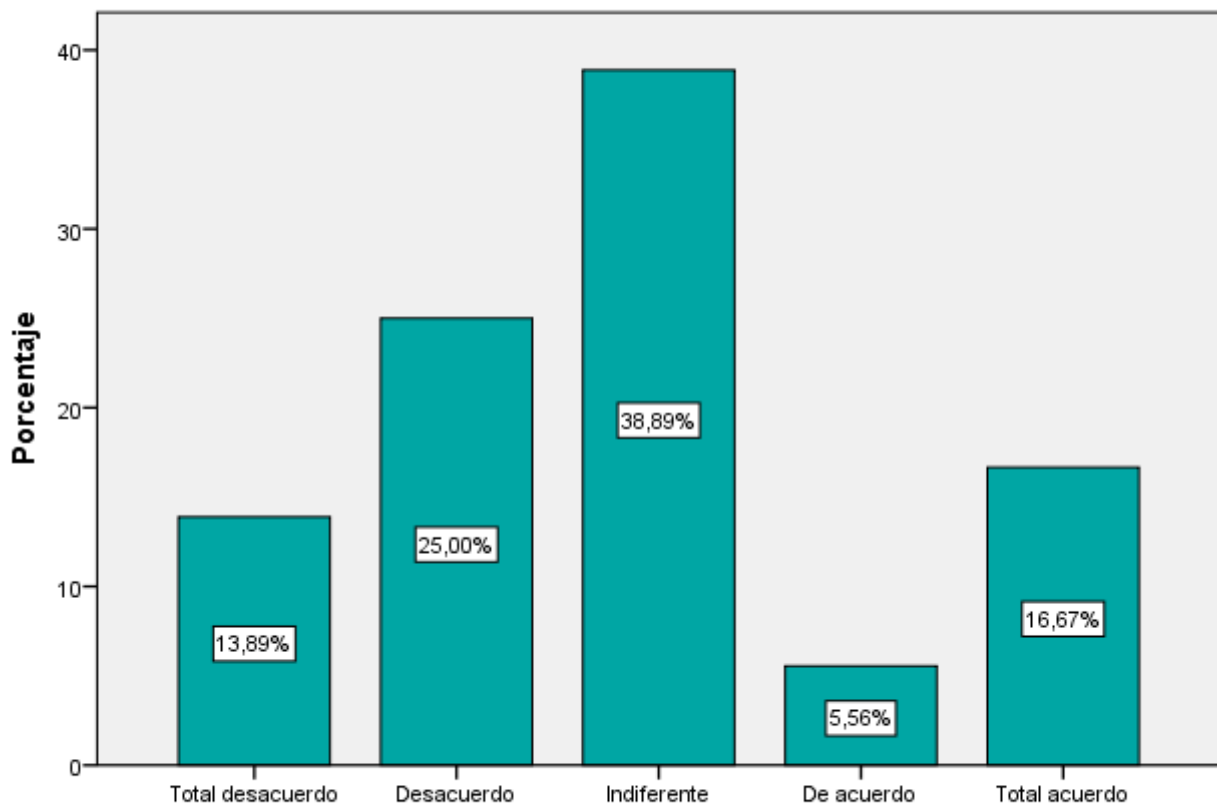


**¿La misión de la organización es objetiva, clara y operativa?**

**¿Las actividades laborales que planificaron los jefes de área están  
direccionadas a la misión?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
	Desacuerdo	9	25,0	25,0	38,9
	Indiferente	14	38,9	38,9	77,8
	De acuerdo	2	5,6	5,6	83,3
	Total acuerdo	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**¿Las actividades laborales que planificaron los jefes de área están direccionadas  
a la misión?**

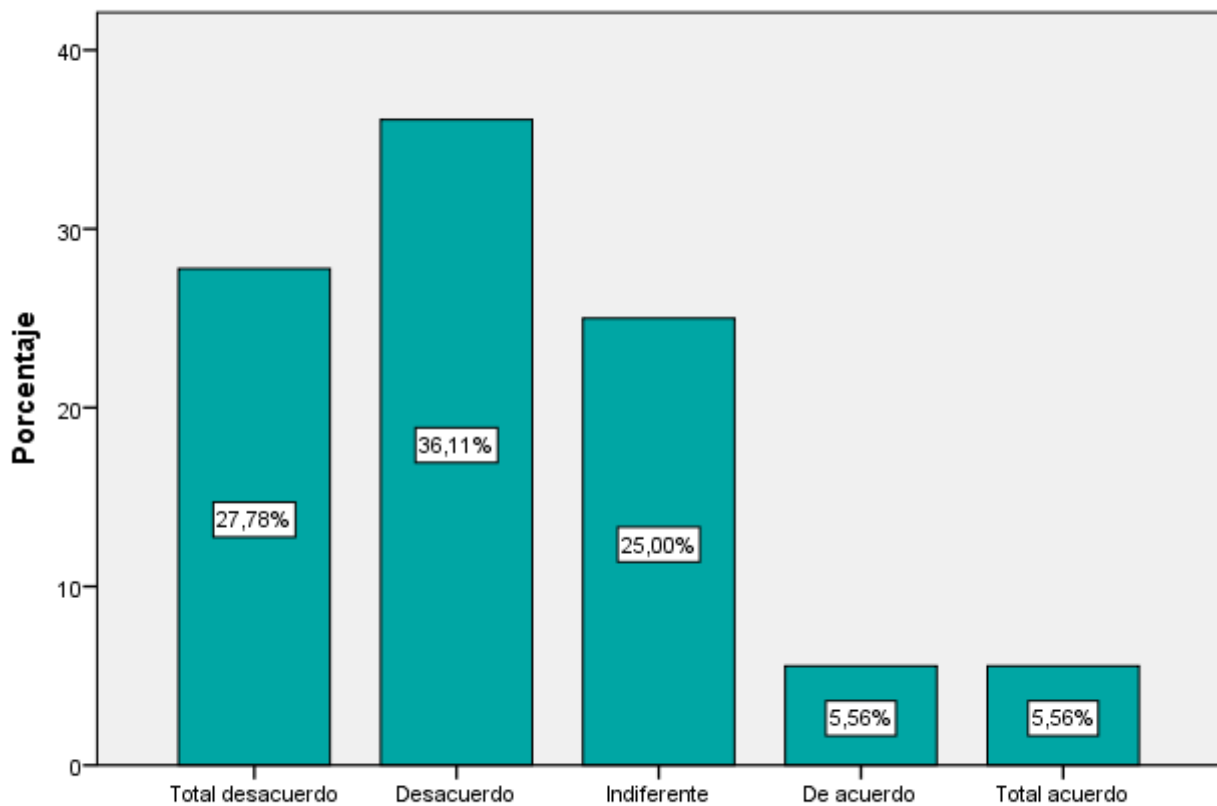


**¿Las actividades laborales que planificaron los jefes de área están  
direccionadas a la misión?**

**¿Los objetivos del área son alcanzables pues han sido elaborados en consideración a la fortaleza del área?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	10	27,8	27,8	27,8
	Desacuerdo	13	36,1	36,1	63,9
	Indiferente	9	25,0	25,0	88,9
	De acuerdo	2	5,6	5,6	94,4
	Total acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**¿Los objetivos del área son alcanzables pues han sido elaborados en consideración a la fortaleza del área?**

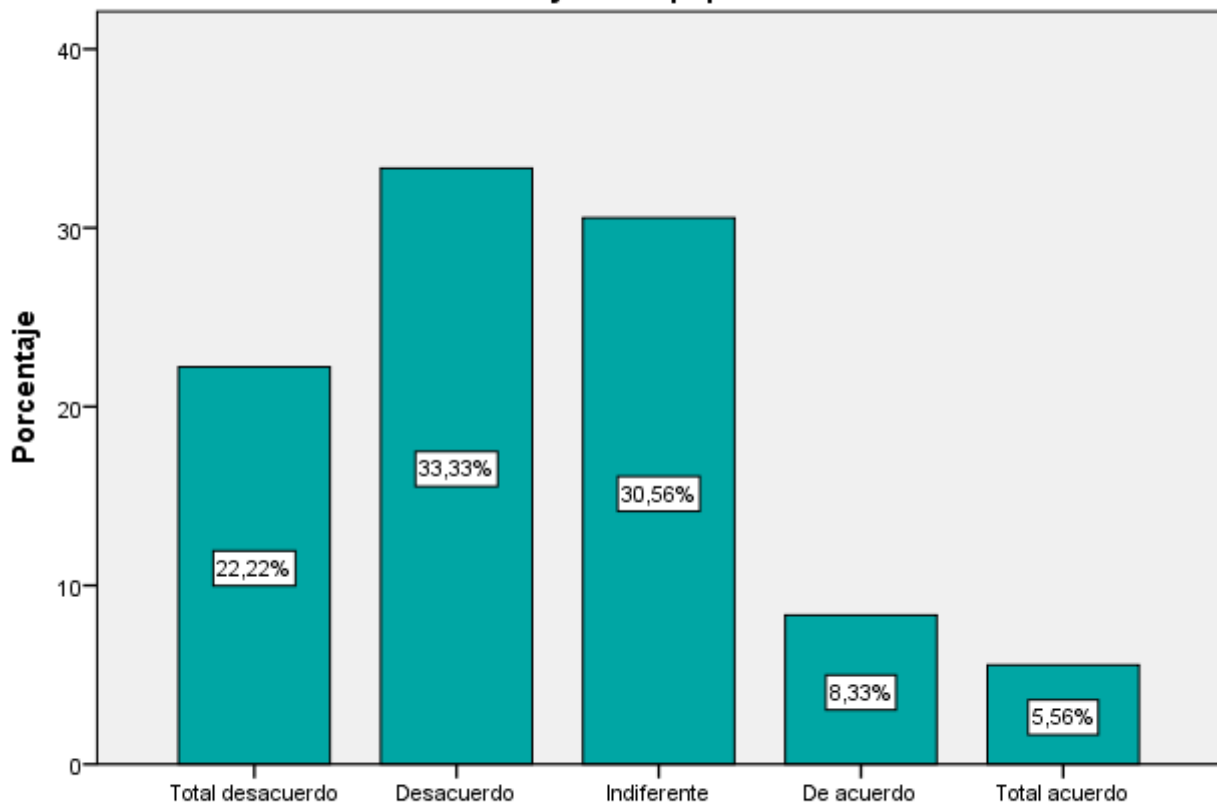


**¿Los objetivos del área son alcanzables pues han sido elaborados en consideración a la fortaleza del área?**

**¿Cuándo se planifican actividades se incluyen estrategias propuestas por el jefe de área y sus equipos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	8	22,2	22,2	22,2
	Desacuerdo	12	33,3	33,3	55,6
	Indiferente	11	30,6	30,6	86,1
	De acuerdo	3	8,3	8,3	94,4
	Total acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**¿Cuándo se planifican actividades se incluyen estrategias propuestas por el jefe de área y sus equipos?**



**¿Cuándo se planifican actividades se incluyen estrategias propuestas por el jefe de área y sus equipos?**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**"PROCESO ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIA LABORAL DE  
UNA EMPRESA DEL RUBRO FARMACÉUTICO, LA VICTORIA,  
2017"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**



**AUTORA:**

PICOY TANTALEAN, SONIA ZARAITH

**ASESORA:**

MSc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017

**JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN**

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: DESARROLLO DE TESIS

Presentado por don (a) Sonia Zoraida Picoy Tantaleán

Cuyo Título es: Proceso administrativo y competencia laboral de una empresa del rubro farmacéutico - La Victoria - Lima - 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) dieciséis (letras).

Lima, 17 de Diciembre del 2017.


  
.....  
PRESIDENTE

  
.....  
SECRETARIO

  
.....  
VOCAL

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

**PÁGINA DEL JURADO**



---

**Dr. Arce Álvarez, Edwin**  
**Presidente**



---

**Dr. Jiménez Calderón, Cesar Eduardo**  
**Secretario**



---

**MSc. Mairena Fox, Petronilla Liliana**  
**Vocal**







**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada:

**"Proceso Administrativo y Competencia Laboral de una Empresa del Rubro Farmacéutico, La Victoria, 2017"**

De la estudiante Picoy Tantalean Sonia Zaralith constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnifin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 18 de octubre 2018

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 016631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-FR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Picoy Tantalean Sonia Zarith, identificado con DNI N° 44625027, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo . No autorizo  la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Proceso Administrativo y Competencia Laboral de una Empresa del Rubro Farmacéutico. La Victoria, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822. Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



FIRMA

DNI: 44625027

FECHA: 19 de octubre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
La Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
SONIA ZARAITH PICOY TANTALEAN

INFORME TÍTULADO:

“PROCESO ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIA LABORAL DE UNA  
EMPRESA DEL RUBRO FARMACEUTICO, LA VICTORIA, 2017”


PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 17/12/2017

NOTA O MENCIÓN: 16 (DIECISEIS)



  
IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN